

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 20 aprile 2022, n. 362.

Approvazione delle Linee Guida Regionali per la misurazione dell'impatto sociale nell'area dell'Assistenza domiciliare fascia adulti e nell'area della Rigenerazione urbana e territoriale.

LA GIUNTA REGIONALE

Visto il documento istruttorio concernente l'argomento in oggetto: **“Approvazione delle Linee Guida Regionali per la misurazione dell'impatto sociale nell'area dell'Assistenza domiciliare e nell'area della Rigenerazione urbana”** e la conseguente proposta dell'assessore Luca Coletto;

Preso atto:

- a) del parere favorevole di regolarità tecnica e amministrativa reso dal responsabile del procedimento;
- b) del parere favorevole sotto il profilo della legittimità espresso dal dirigente competente;
- c) del parere favorevole del direttore in merito alla coerenza dell'atto proposto con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione stessa;

Vista la legge regionale n. 11/2015 “Testo unico Sanità e Sociale”;

Vista la deliberazione dell'assemblea legislativa 7 marzo 2017, n. 156. “Nuovo Piano Sociale Regionale”;

Vista la D.G.R. n. 1138/2021 di preadozione del Piano sanitario regionale;

Vista la D.G.R. n. 1140/2020 “Percorso Ri-orientare l'azione regionale nelle politiche sociali in Umbria”;

Vista la D.G.R. n. 1151, del 9 ottobre 2017 con la quale è stato approvato il documento “Aree tematiche e settori rilevanti per la procedura regionale relativa all'attuazione delle misure previste dal POR FSE Asse inclusione sociale e lotta alla povertà e anche in relazione al POR FESR 2014-2020 ASSE 3 Competitività delle PMI RA 3.7 Obiettivo specifico Diffusione e rafforzamento delle attività economiche a contenuto sociale” che, tra l'altro, dispone di realizzare l'AZIONE 2 denominata “Scuola di innovazione sociale”;

Vista la determinazione dirigenziale n. 14211 del 27 dicembre 2018 (Disposizioni attuative Azione Scuola, Innovazione Sociale Affidamento Consorzio Scuola Umbra di amministrazione pubblica - POR FSE 2014-2020_ Asse Inclusione Impegno di spesa cap. A2811/8045 - A2811/8025 - A2811/8020 e contestuale accertamento su capitoli soggetti alle disposizioni dell'art. 56 del D.Lgs. n. 118/2011 (Titolo I e III), per l'intervento Scuola Innovazione Sociale);

Vista la legge 6 giugno 2016, n. 106 “Delega al Governo per la riforma del terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale”, che considera la valutazione dell'impatto sociale un punto di riferimento ineludibile per i rapporti tra Terzo Settore e Pubblica amministrazione:

— l'art. 4 comma 1 lettera o) legge 6 giugno 2016, n. 106 che esprime la necessità di stabilire: “...criteri e modalità per la verifica dei risultati in termini di qualità e di efficacia delle prestazioni”;

— l'art. 9 stabilisce che anche i benefici in termini fiscali e il sostegno economico agli enti sono subordinati alla valutazione dell'impatto sociale, «introduzione di un regime tributario di vantaggio che tenga conto delle finalità solidaristiche e di utilità sociale dell'ente, ... e dell'impatto sociale delle attività svolte dall'ente»;

— l'art. 7, comma 3, della legge 6 giugno 2016, n. 106 che fornisce una definizione di valutazione di impatto sociale quale “valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato”;

Considerato che:

— l'art. 2 “Principi generali”, del D.Lgs. n. 117/2017 enuncia: “È riconosciuto il valore e la funzione sociale degli enti del Terzo Settore, dell'associazionismo, dell'attività di volontariato e della cultura e della pratica del dono quali espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo”;

— l'art. 14 “Bilancio Sociale”, comma 1 del D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117 prevede, che gli enti con bilancio superiore al milione di euro debbano obbligatoriamente redigere il bilancio sociale anche ai fini della valutazione d'impatto sociale (VIS); ribadendo che esso dovrà tener conto: “anche ai fini della valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte”;

— l'art. 41 “Reti associative” comma 3 del D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117 che riporta: “Le reti associative nazionali possono esercitare, oltre alle proprie attività statutarie, anche le seguenti attività: a) monitoraggio dell'attività degli enti ad esse associati, eventualmente anche con riguardo al suo impatto sociale...”;

Dato atto che con D.M. del 23 luglio 2019 il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali ha emanato le Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli enti del Terzo Settore che rappresentano uno strumento sperimentale di valutazione finalizzato a generare un processo concettuale e al contempo misurabile nel medio e lungo termine.

Considerato che il tema della valutazione era stato affrontato già nell'ambito della legge n. 328/2000 «Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali» dove l'attenzione ai processi valutativi è richiamata in diversi passaggi:

— all'art. 3 è previsto che «per la realizzazione degli interventi e dei servizi sociali [...] è adottato il metodo della programmazione degli interventi e delle risorse [...], della verifica sistematica dei risultati in termini di qualità ed efficacia delle prestazioni».

— all'art. 20 vengono richiamate inoltre «forme di monitoraggio, verifica e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati degli interventi».

Visti:

— il documento della Commissione europea Direzione Generale Occupazione, Affari Sociali e inclusione Unità C2, “Approcci proposti per la misurazione dell'impatto sociale”, 2014;

— la Social Impact Investments Task Force, istituita in ambito G8”, 2014 “La finanza che include: gli investimenti ad impatto sociale per una nuova economia”;

— il documento della Commissione europea Cooperazione Internazionale e Sviluppo (DEVCO), “Methodological bases and approach”, 2014;

— il “Policy Brief on social impact measurement for social enterprises”, Commissione Europea, 2015; - le metodologie di valutazione di impatto sociale come il Social Return on Investment - SROI e il Global Reporting Index - GRI, il bilancio sociale;

— il Technical Report dell'European Union, Committee of the Regions, dal titolo: “Using the Quadruple Helix Approach to Accelerate the Transfer of Research and Innovation Results to Regional Growth”, del giugno 2016;

Considerato necessario:

— ricercare nuovi modelli e strumenti per la valutazione delle performance organizzative nel settore dei servizi alla persona, al fine di ottimizzare l'offerta di beni e servizi da parte del settore pubblico a fronte di una domanda sempre crescente;

— garantire il rispetto dell'identità dell'impresa sociale e di tutti gli enti del terzo settore e valorizzare gli elementi e i percorsi di innovazione di cui gli stessi si fanno portatori nei fini del loro agire;

— garantire obiettività e trasparenza, elementi principali attraverso i quali vengono stabiliti i criteri e le modalità per la valutazione dei risultati ottenuti attraverso la misurazione di impatto sociale;

Considerato che:

- la misurazione dell'impatto sociale avviene secondo modalità differenti (modelli logici, Cost-effectiveness Analysis - CEA, Cost-Benefit Analysis - CBA) e approcci diversi e che la frammentazione dell'offerta di metodi e strumenti di valutazione costituisce una delle principali cause della scarsa diffusione del loro utilizzo;

- che è sempre più evidente la necessità di valutare le politiche e i programmi regionali, per migliorarne la programmazione e la gestione, l'attuazione e verificando gli esiti attraverso indicatori e processi per la valutazione qualitativa, sul breve, medio e lungo periodo degli effetti sulle comunità, delle politiche e dei programmi;

Considerato che i documenti allegati alla presente sono ritenute dai gruppi di lavoro strumenti coerenti ed idonei per avviare un processo innovativo per la misurazione dell'impatto sociale;

Ritenuto quindi necessario, per quanto sopra esplicitato, approvare sia l'Allegato 1 “Linee guida Assistenza domiciliare fascia adulti” e l'Allegato 2 “Percorso per la valutazione di Impatto - Rigenerazione urbana e territoriale” quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

Vista la legge regionale 1 febbraio 2005, n. 2 e la normativa attuativa della stessa;

Visto il regolamento interno di questa Giunta;

A voti unanimi espressi nei modi di legge,

DELIBERA

per le motivazioni contenute nel documento istruttorio che è parte integrante e sostanziale della presente deliberazione

1. Di approvare l'Allegato 1 “Linee guida Assistenza domiciliare fascia adulti” e l'Allegato 2 “Percorso per la valutazione di Impatto - Rigenerazione urbana e territoriale” quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

2. Di dare atto che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione nel *Bollettino Ufficiale* della Regione Umbria.

La Presidente
TESEI

(su proposta dell'assessore Coletto)

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Oggetto: Approvazione delle Linee Guida Regionali per la misurazione dell'impatto sociale nell'area dell'Assistenza domiciliare e nell'area della Rigenerazione urbana.

In un contesto economico e sociale che vede una progressiva quanto ineluttabile riduzione delle risorse disponibili

per le politiche, questa scelta implica, nella prospettiva della Regione Umbria, di calibrare la propria azione scegliendo di esercitare un ruolo sempre più attivo.

Si tratta, pertanto, di progettare un nuovo modo di dialogare con il territorio e gli stakeholder, scendendo in campo in maniera diretta, in qualità di parte proponente la valutazione ed al contempo sottoponendosi direttamente alla valutazione delle politiche e dei programmi attuati ed attuandi.

Quanto espresso diviene imprescindibile, nella consapevolezza che colmare il divario quantitativo e qualitativo tra domanda ed offerta di servizi passi definitivamente per un approccio partecipato, proattivo e costruttivista tra tutti gli attori del processo sociale, nessuno escluso.

La recente Riforma del Terzo Settore si è espressa in materia di impatto sociale sin dalla Legge n. 106 del 6 giugno 2016, che, all'art. 7 comma 3, fornisce una definizione di valutazione di impatto sociale quale "valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato".

Il decreto legislativo n. 117 del 3 luglio 2017 all'art. 14 comma 1 individua un preciso campo di applicazione della valutazione d'impatto sociale: "Gli enti del Terzo settore con ricavi, rendite, proventi o entrate comunque denominate superiori ad 1 milione di euro devono depositare presso il registro unico nazionale del Terzo Settore, e pubblicare nel proprio sito internet, il bilancio sociale redatto secondo linee guida adottate con decreto del Ministro del Lavoro e delle politiche sociali, sentiti la Cabina di regia di cui all'articolo 97 e il Consiglio nazionale del Terzo Settore, e tenendo conto, tra gli altri elementi, della natura dell'attività esercitata e delle dimensioni dell'ente, anche ai fini della valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte".

Importante passo in avanti si ha con il D.M. del 23 luglio 2019 che il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali ha emanato ossia le *Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli enti del Terzo Settore* che rappresentano uno strumento sperimentale di valutazione finalizzato a generare un processo concettuale e al contempo misurabile nel medio e lungo termine.

Inoltre il tema della valutazione era stato affrontato già nell'ambito della legge n. 328/2000 «Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali» dove l'attenzione ai processi valutativi è richiamata in diversi passaggi:

— all'art. 3 è previsto che «per la realizzazione degli interventi e dei servizi sociali [...] è adottato il metodo della programmazione degli interventi e delle risorse [...], della verifica sistematica dei risultati in termini di qualità ed efficacia delle prestazioni».

— all'art. 20 vengono richiamate inoltre «forme di monitoraggio, verifica e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati degli interventi».

Risulta attuale oggi ripensare il modello di sviluppo sociale e assumere la sfida della ricomposizione delle dicotomie e l'individuazione di un nuovo possibile equilibrio in cui la dimensione economico-finanziaria sia non solo compatibile, ma persino generativa di impatti sociali ed ambientali desiderabili.

In questa logica si inseriscono le nuove formule di governance, quali ad esempio l'impresa sociale, che mette al centro la generazione di valore quale elemento qualificante del proprio agire produttivo e fonda la propria relazione con il contesto esterno sulla ibridazione fra interessi interni e interessi della comunità.

Impatto sociale, dunque, può esser letto come concetto che assorbe e rielabora la teoria delle "esternalità": secondo gli schemi classici, infatti, tutto ciò che non è strettamente legato all'obiettivo "interno" di generazione del (massimo) profitto diviene un effetto "esterno", involontario.

La teoria degli impatti (sia sociale sia ambientale) rovescia questa logica e pone l'organizzazione produttiva nella "responsabilità" del suo agire economico, certamente, ma anche e con pari rilevanza del suo agire sociale ed ambientale.

Di qui la centralità della misurazione dell'impatto; di qui la necessità di costruire metriche affidabili e comparabili.

In questo contesto, dunque, il tema dell'impatto sociale diviene centrale per "ri-bilanciare la società" per coniugare sinergicamente la necessità di generare valore aggiunto economico finanziario con l'esigenza di privilegiare modelli produttivi aperti, sostenibili, inclusivi e generativi di valore a favore di tutti gli stakeholder.

La Regione Umbria e la Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione (Villa Umbra), in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma Tor Vergata (Dipartimento di Management e Diritto) e lo spin-off di ricerca Open Impact, hanno iniziato un percorso relativo all'impatto sociale nell'ambito della Scuola di Innovazione Sociale.

Il percorso, di durata pluriennale, è stato avviato nel 2019:

— A.A. 2019/2020 - il primo anno le attività si sono concentrate sulla mappatura degli Enti del Terzo Settore (ETS) umbro tramite un assessment che misura la sostenibilità economica e la prontezza alla valutazione d'impatto delle organizzazioni. I dati sono raccolti e visualizzabili in modo interattivo all'interno della Piattaforma digitale di *Open Impact* (sezione privata Regione Umbria). Sono stati pubblicati due report sintetici dei risultati della ricerca.

— A.A. 2020/2021 - il secondo anno le attività si sono concentrate sulla messa a sistema di sistemi di misurazione d'impatto per un servizio target (Assistenza Domiciliare) e per un settore di policy (Rigenerazione Urbana) tramite laboratori multi-stakeholder che hanno portato alla stesura di due documenti finali. Inoltre, è stata proseguita l'attività di mappatura degli ETS.

— A.A. 2021/2022 - le attività del terzo stanno proseguendo con la mappatura longitudinale degli ETS individuando aree di sperimentazione dei sistemi valutativi disegnati durante il secondo anno.

Con questo percorso la Regione Umbria ha inteso avviare un processo attraverso il quale costruire **impact framework per futuri programmi e progetti e interventi /servizi** che possa guidare le politiche della Regione verso una logica ad impatto. Quanto emerge è sicuramente l'importanza di riuscire a far sì che l'attività di valutazione di impatto sociale diventi un'attività continuativa e costante nel tempo.

Quindi un processo che mira a inserire progressivamente la valutazione di impatto sociale all'interno delle politiche pubbliche della Regione come elemento strategico di programmazione ex ante e di misurazione in itinere ed ex post.

Strumenti fondamentali per attuare questo scopo possono essere quelli delineati all'interno del ex articolo 55 del Codice del Terzo Settore, ossia la co-programmazione e la co-progettazione.

In particolare, all'interno di una co-programmazione dovrebbe essere inserita la definizione dei cambiamenti attesi e il relativo impact frame work inteso come un documento strategico che guida le linee programmatiche.

Il lavoro che l'Assessorato alla Sanità e welfare sta facendo si sostanzia, inoltre, nella predisposizione di una norma applicativa dell'articolo 55 sopracitato ossia "Norma regionale per l'amministrazione condivisa" che inizierà a breve il suo iter legislativo.

La valutazione di impatto sociale, o meglio l'incorporazione delle logiche ad impatto, può diventare l'elemento attorno al quale costruire una logica collaborativa tra i vari attori pubblico-privati.

Definire il perimetro degli impatti attesi di un programma, e in maniera subordinata di un progetto, può avere un ruolo di perno nella gestione, esplicitazione e risoluzione di conflitti rispetto alla definizione dell'interesse comune generale da perseguire.

La creazione di un impact frame work in modo partecipato svolge anche la funzione di mediazione rispetto a complesse prospettive multi-stakeholder che vengono canalizzate nella definizione degli impatti attesi, della loro qualificazione e quantificazione.

Se la creazione di un quadro di impatti attesi e relativi stakeholder coinvolti è il focus di un percorso di co-programmazione, l'attenzione di un percorso di co-progettazione dovrebbe essere quello di arrivare a delineare una valutazione d'impatto predittiva (con differenti scenari) che il progetto/servizio /intervento si aspetta di generare. Se si effettua una valutazione di impatto di tipo predittivo su un progetto/servizio /intervento è possibile tracciare il valore sociale che si intende generare. Per fare ciò diventa necessario riconoscere la VIS-Valutazione di impatto sociale come elemento strategico.

L'approccio messo in campo dalla Regione Umbria, che ha scelto di essere attivatore di un ampio ecosistema, con questi due documenti e più in generale rispetto al tema della valutazione dell'impatto sociale, è il frutto di una riflessione approfondita sul ruolo che l'amministrazione regionale dovrebbe ricoprire per essere abilitatore di competenze ed esperienze sviluppate sul campo dagli attori che operano nei territori della Regione.

I documenti allegati alla presente rappresentano il lavoro finale dei laboratori e sono ritenuti dai gruppi di lavoro strumenti coerenti ed idonei per avviare un processo innovativo strutturale per la misurazione dell'impatto sociale.

Tutto ciò premesso si propone alla Giunta regionale:

Omissis

(Vedasi dispositivo deliberazione)



www.regione.umbria.it/fse

Linee guida sulla valutazione d'impatto

Servizio di assistenza domiciliare /
fascia adulti



Linee guida sulla valutazione d'impatto

Servizio di assistenza domiciliare /
fascia adulti

Indice

Introduzione - La scuola di innovazione sociale	6
Verso le linee guida: un percorso laboratoriale	7
Impatto sociale: un inquadramento sul tema	10
Impact framework sel servizio Assistenza domiciliare	16
Dati e strumenti per la valutazione del servizio	18
L'organizzazione della valutazione: un modello di governance e il timing	21
Conclusioni	23
Bibliografia	24
Appendice A: Impact framework	26
Appendice B: Questionario per le famiglie dei beneficiari	29
Appendice C: Questionario per gli operatori	34
Glossario	37

Introduzione - La scuola di innovazione sociale

La Regione Umbria e la Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione (Villa Umbra), in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma Tor Vergata (Dipartimento di Management e Diritto) e lo spin-off di ricerca *Open Impact*, hanno iniziato un percorso relativo all'impatto sociale nell'ambito della **Scuola di Innovazione Sociale**.

Il percorso è di durata pluriennale ed è stato avviato nel 2019:

- A.A. 2019/2020 - il primo anno le attività si sono concentrate sulla mappatura degli Enti del Terzo Settore (ETS) umbro tramite un assessment che misura la sostenibilità economica e la prontezza alla valutazione d'impatto delle organizzazioni. I dati sono raccolti e visualizzabili in modo interattivo all'interno della Piattaforma digitale di *Open Impact* (sezione privata Regione Umbria).
- A.A. 2020/2021 - il secondo anno le attività si sono concentrate sulla messa a sistema di sistemi di misurazione d'impatto per un servizio target (Assistenza Domiciliare) e per un settore di policy (Rigenerazione Urbana) tramite laboratori multi-stakeholders che hanno portato alla stesura di due linee guida. Inoltre, è stata proseguita l'attività di mappatura degli ETS.
- A.A. 2021/2022 - le attività del terzo anno sono in fase di elaborazione. Sicuramente si proseguirà con la mappatura longitudinale degli ETS e si individueranno aree di sperimentazione dei sistemi valutativi disegnati durante il secondo anno.

La scelta del servizio target e del settore di policy è stata sviluppata all'interno del corso *LinkedUmbria*¹.

¹. Laboratorio "Impact Design: Dati, Informazioni e Conoscenza per il Ciclo dell'Impatto Sociale". Focus del laboratorio è stata la possibilità di utilizzo dei big data e degli open data per rispondere alla sfida della misurazione e valutazione del valore sociale generato da processi decisionali, attività (progetti, programmi, politiche) e organizzazioni relative ai servizi di welfare. Il laboratorio si è svolto dal 21/09/2020 al 19/10/2021.

Verso le linee guida: un percorso laboratoriale

Queste linee guida sono frutto di un laboratorio multi-stakeholders che ha coinvolto partecipanti provenienti da: pubbliche amministrazioni locali (Comuni), USL Umbria 1 e Usl Umbria 2, e diverse cooperative sociali del territorio.

Il percorso laboratoriale si è articolato in una serie di incontri tra l'autunno del 2020 e il 2021 svolti in sessione plenaria, coordinati dal team di *Open Impact* e dell'*Università di Roma Tor Vergata*, alternati a momenti di lavoro in gruppi ristretti o in forma bilaterale. La forma laboratoriale si è dimostrata imprescindibile per avere un luogo di confronto delle realtà diverse che concorrono allo svolgimento del servizio e poter discutere gli strumenti valutativi già in essere e co-disegnare quelli futuri.

Gli incontri del Laboratorio si sono tenuti in forma mista: inizialmente, vista la situazione sanitaria della pandemia Covid-19, si sono tenuti in forma esclusivamente digitale, a distanza attraverso la piattaforma *GoToMeeting*. Dal mese di luglio in poi, con l'allentamento delle limitazioni, è stato possibile svolgere incontri in presenza, per far progredire e finalizzare il lavoro. Tali incontri sono stati svolti presso la *Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione*.

Sono stati poi effettuati incontri in gruppi di lavoro ristretti, che si sono occupati di temi specifici e che hanno contribuito a portare avanti il lavoro e dargli continuità.

Le fasi del laboratorio sono state 4:

- **Formazione Impatto sociale:** condivisione con tutti i partecipanti di contenuti chiave sulla valutazione d'impatto sociale (definizioni, metodi, benchmark internazionali).
- **Analisi del servizio target:** studio delle caratteristiche del servizio di assistenza domiciliare in Umbria e selezione di focus sui destinatari Fascia Adulti.
- **Definizione dell'impact framework:** co-design della teoria del cambiamento (individuazione aree di outcome) del servizio in relazione con gli stakeholders chiave individuati.
- **Definizione del sistema valutativo:** definizione degli strumenti valutativi (quali già in essere da includere e quali da creare ex novo), definizione della governance degli strumenti valutativi (a quell'attore spetta la responsabilità della somministrazione degli strumenti e la relativa raccolta ed analisi dati), definizione delle timeline valutative (da un punto di vista temporale come si gestiscono i dati).

In sintesi, effettuare la valutazione dell'Assistenza Domiciliare significa ricostruire i cambiamenti di medio lungo periodo e l'impatto rispetto ai differenti stakeholder coinvolti nel servizio: gli utenti e le loro famiglie, la Regione, le due USL umbre e gli enti del Terzo Settore (in particolare le cooperative sociali). Valutare un servizio significa quindi ricostruire e riconoscere il valore sociale generato da tale servizio nel suo complesso.

Definizione di assistenza domiciliare

Per assistenza domiciliare si intende **il servizio che ha l'obiettivo di dare risposta ai bisogni di salute delle persone fragili in generale**, quindi degli individui non autosufficienti, anziani, adulti e minori con disabilità che necessitano di cure a domicilio in modo temporaneo o protratto nel tempo, ai fini della gestione della cronicità, della prevenzione della disabilità e del miglioramento della qualità di vita (articolo 22 del Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 12 gennaio 2017). Fornire assistenza presso il domicilio permette all'individuo di ricevere cure in un posto dove si sente più sicuro e a suo agio, senza dover ricorrere al ricovero in una struttura sanitaria. Dopo la valutazione clinica del singolo assistito, viene definito un **Progetto di Assistenza Individuale (PAI)**. In particolare, il focus del laboratorio è stato posto sull'**Assistenza Domiciliare Integrata**. Le cure domiciliari integrate sono costituite da prestazioni professionali di vario tipo, come indicato nel suddetto DPCM del 12 gennaio 2017, da quelle mediche e infermieristiche fino a quelle di tipo riabilitativo e assistenziale, in un insieme integrato di trattamenti multidisciplinari. Sono dedicate a persone che necessitano di una continuità assistenziale e di interventi programmati ripetuti nel tempo, a causa delle loro gravi condizioni di salute, secondo un piano di cura personalizzato (Piano di Assistenza Individuale – PAI).



Open Impact

Open Impact è lo spin-off di ricerca dell'*Università di Roma Tor Vergata*. *Open Impact* è una piattaforma che supporta l'intero ciclo di vita dell'impatto, abilitando i decisori a compiere scelte sempre più consapevoli, rafforzando la sostenibilità economica delle imprese sociali e facilitando l'incontro tra finanza e impatto sociale. Nel corso degli anni, *Open Impact* ha raccolto, codificato e sintetizzato social impact report (valutazioni di impatto sociale) validati a livello internazionale e disponibili open source, creando così il primo database per l'impact benchmarking. <https://www.openimpact.it>

VERSO LE LINEE GUIDA: UN PERCORSO LABORATORIALE

9



Università di Tor Vergata, Dipartimento Management e Diritto - Gruppo di Ricerca Government and Civil Society (GCN)



Il Dipartimento di Management e Diritto dell'Università degli Studi di Roma Tor Vergata opera nelle aree dell'economia aziendale, della ragioneria, del marketing, dell'organizzazione aziendale, del diritto pubblico, privato, commerciale, e della geografia economica e politica. Al suo interno, il Gruppo di Ricerca in Government and Civil Society (GCS) costituisce uno dei principali centri di competenza in Italia sul public management, social innovation e governance nel sistema delle Università pubbliche, oltre al ruolo di primo piano ricoperto all'interno di numerosi network nazionali ed internazionali. GCS è specializzato sui temi relativi al settore pubblico e alla società civile.



Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione

Il Consorzio Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica è stato istituito con la legge 23 dicembre 2008, n. 24 al fine di favorire la formazione e l'innovazione quali strumenti per il miglioramento della qualità nella pubblica amministrazione, anche in conformità ai principi di cui all'articolo 38 della legge regionale 9 luglio 2007, n. 23 (Riforma del sistema amministrativo regionale e locale - Unione europea e relazioni internazionali - Innovazione e semplificazione).

Il Consorzio svolge la propria attività a supporto delle attività istituzionali dei soggetti facenti parte del Consorzio medesimo, può promuovere, altresì, ulteriori forme di collaborazione con le Agenzie regionali, le Aziende sanitarie regionali ed altri enti pubblici operanti sul territorio regionale

Il Servizio Programmazione nell'area dell'inclusione sociale, economia sociale e terzo settore della Direzione salute e welfare della Regione Umbria ha affidato al Consorzio la realizzazione della Scuola di innovazione sociale con l'obiettivo di accompagnare, con una azione di sistema, i processi di innovazione sociale sui territori regionali attraverso interventi di formazione e rafforzamento delle competenze degli operatori pubblici e privati nella definizione di nuovi modelli di intervento nelle politiche sociali

Impatto sociale: un inquadramento sul tema

Prima di introdurre il concetto di Valutazione di Impatto Sociale, bisogna capire cosa sia l'impatto sociale. Negli ultimi anni il termine impatto viene sempre di più abbinato al concetto di sostenibilità ed è utilizzato spesso, in relazione a vari aspetti: economico, sociale, ambientale. **L'impatto, infatti, può essere considerato come un tentativo di recuperare la complessità degli effetti delle politiche pubbliche, dei programmi o dei progetti, che nel tempo è stato sempre più ridotto alle sole ricadute economiche** (Corvo e Pastore, 2020).

“L'impatto sociale viene definito come il cambiamento sostenibile di lungo periodo (positivo o negativo; primario o secondario) nelle condizioni delle persone o nell'ambiente che l'intervento ha contribuito parzialmente a realizzare.”

ZAMAGNI, 2015

Secondo questa definizione di Zamagni, l'impatto sociale va quindi oltre i soli effetti economici, ma è un cambiamento generale avvenuto parzialmente grazie ad un determinato intervento. Il "parzialmente" presente nella definizione di Zamagni, ci porta a riflettere su un altro aspetto legato all'impatto sociale: secondo la definizione di Clark e Olsen, data nel 2004, l'impatto sociale è:

“La parte del risultato totale che si è verificata come risultato dell'attività dell'impresa, al di là di quello che sarebbe successo in ogni caso”

CLARK e OLSEN, 2004

Concetto fondamentale di questa definizione è che l'impatto sociale è quella parte del cambiamento direttamente legata alle attività di progetto, o alle azioni promosse da una politica pubblica. Bisogna scorporare ciò che sarebbe successo in ogni caso, cioè, ad esempio, il risultato di politiche precedenti, o effetti di altri progetti. Questo discorso ci porta ad una definizione più recente di impatto sociale, quella fornita da Social Value Italia:

“Gli impatti sono i risultati dei cambiamenti, riferibili alla sola attività dell'organizzazione. Questi possono essere positivi e negativi, primari o secondari di lungo termine, prodotti da un intervento direttamente o indirettamente, intenzionali o non intenzionali”

GLOSSARIO SOCIAL VALUE, 2016

IMPATTO SOCIALE: UN INQUADRAMENTO SUL TEMA

11

Viene in questo caso introdotto un altro elemento importante, cioè il tempo. Quando si ragiona di impatto sociale bisogna guardare anche ai cambiamenti che si verificano nel lungo periodo.

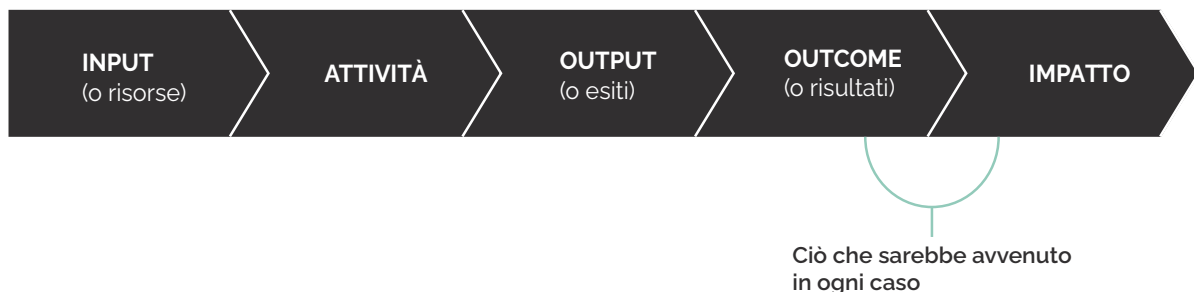
Questa definizione può essere ulteriormente integrata su due punti di vista: da una parte ribadendo come l'impatto sociale riguarda non solo le attività di una determinata organizzazione, con il suo operato generale e le sue attività progettuali, ma anche i programmi di policy, le politiche pubbliche; da altra parte viene introdotto il concetto di "triangolo dell'impatto" o "**triade di impatto**" (Calderini, 2020): intenzionalità, misurabilità e addizionalità.

Per generare risposte credibili alle crescenti sfide sociali, l'impatto sociale deve essere ricercato, c'è bisogno dell'**intenzionalità** nella generazione di impatto, di una ricerca proattiva della creazione di valore sociale. Inoltre, l'impatto deve essere **misurabile**, cioè bisogna verificare che i risultati di impatto prefissati siano efficacemente raggiunti, e poi far sì che questi risultati entrino nella pianificazione delle attività, in modo che diventi una pianificazione impact oriented. L'ultima caratteristica della triade è l'**addizionalità**, cioè bisogna fare in modo che il cambiamento generato sia positivo per la società, anche a costo di assumersi una parte di rischio.

Esistono, quindi, molte definizioni di impatto sociale che però fanno capo ad un unico macro-concetto. La pluralità ed eterogeneità delle descrizioni di impatto sociale rende difficile l'elaborazione di una sua definizione univoca. Tuttavia, mettendo a confronto queste diverse definizioni con altre fornite dalla letteratura, è possibile identificare una serie di caratteristiche comuni che permettono di delineare il concetto di impatto sociale.

Queste caratteristiche si possono rappresentare nella Catena del Valore:

■ fig. 1 IMPACT VALUE CHAIN



La Catena del Valore (Impact Value Chain) parte dalla ricostruzione degli **input**, cioè delle risorse utilizzate per la realizzazione delle attività. Tali risorse possono essere risorse economiche, ma anche risorse umane o beni immobili/spazi/luoghi.

I risultati tangibili delle attività svolte sono gli **output**. Essi possono essere prodotti, beni capitali o servizi. Una volta individuati gli output, è necessario ricostruire l'**effetto**, i cambiamenti di medio-lungo periodo che ne conseguono: questi cambiamenti sono gli outcome. L'effetto prodotto è il risultato delle attività di progetto promosse dalla singola organizzazione, ma è influenzato anche da fattori esogeni. Questi fattori possono essere la concomitanza di altri progetti simili a quello in esame, decisioni di individui, l'influenza di politiche pubbliche, etc.

L'ultimo passaggio da fare per ricostruire l'impatto di ogni outcome è scorporare questi fattori esogeni, e delimitare quindi la misurazione a ciò che è risultato diretto delle attività di progetto. Questo passaggio serve a ridurre il rischio di sovrastimare gli effetti prodotti, e rafforzare quindi la credibilità dell'analisi. Per fare ciò si utilizzano i cosiddetti **mitigatori dell'impatto**², delle variabili tecniche che permettono di effettuare l'operazione di delimitazione di cui sopra.

La valutazione degli effetti delle attività svolte, così come presentata nella descrizione degli elementi della Catena del Valore, prende il nome di **Valutazione di Impatto Sociale – VIS**.

La **VIS** si articola in più fasi (vedi fig. 2): una prima fase di analisi del bisogno ed identificazione degli stakeholder, nella quale vengono individuati e mappati i principali portatori di interesse del progetto, e nella quale si valuta l'innovatività delle possibili risposte al problema sociale individuato; nella seconda fase di identificazione e mappatura degli outcome, si ricostruiscono i cambiamenti generati con le attività, in relazione alle risorse investite e agli output prodotti; dopodiché, effettuata la scelta della metodologia di valutazione più adatta in base agli obiettivi di impatto prefissati, si passa alla fase di attribuzione di valore agli outcome, nella quale si attribuisce significato ai risultati del processo di misurazione; infine vi è la comunicazione e restituzione dei risultati della valutazione, fase importante per l'impostazione di future azioni orientate all'impatto. Restituzione che può avvenire secondo vari modi: attraverso un report specifico, o con una visualizzazione ad hoc, o ancora all'interno del proprio bilancio sociale per un Ente del Terzo Settore.

La VIS previsionale viene svolta ex ante, in fase di progettazione, o comunque prima dell'inizio delle attività di progetto. Nell'analisi previsionale, si fa una stima dell'impatto atteso generabile con le azioni progettuali. Può essere molto utile durante la pianificazione delle attività, poiché permette di individuare quelle azioni che hanno il potenziale per massimizzare l'impatto del progetto. Inoltre, permette di identificare ciò che si dovrà poi misurare. Ciò permette di impostare politiche pubbliche, programmi, progetti orientati all'impatto.

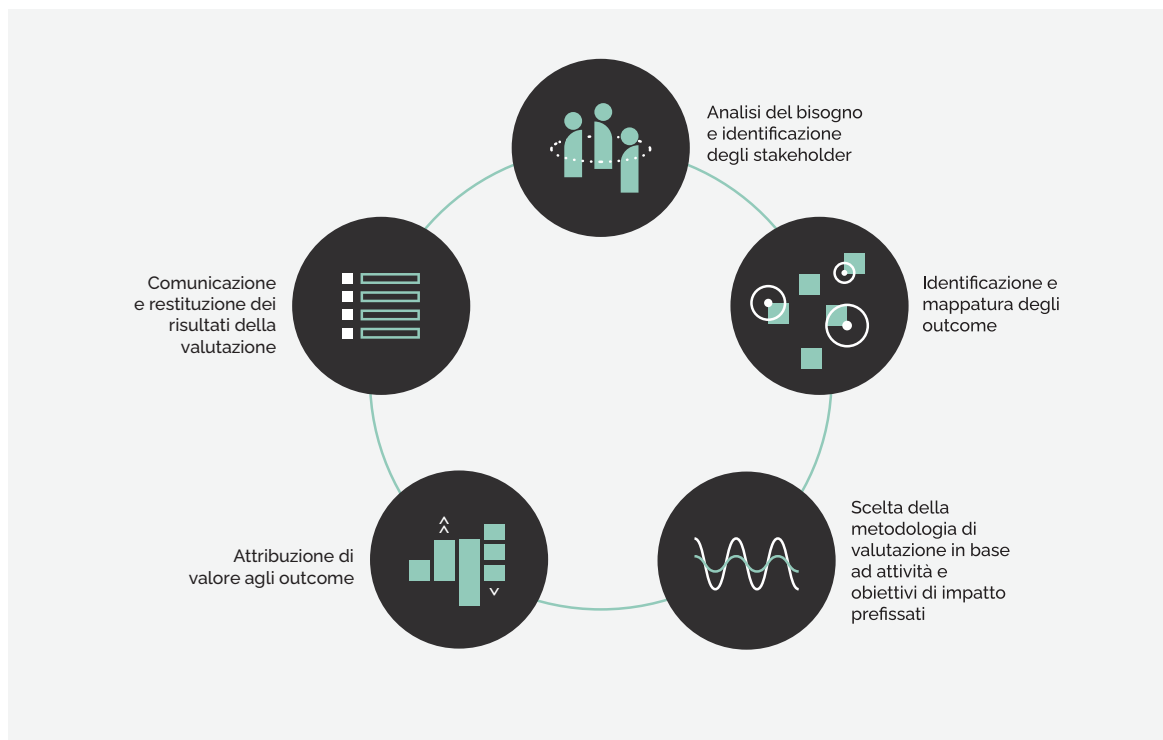
La VIS valutativa è invece fatta ex post, ed è basata sulla misurazione degli outcome raggiunti e rilevati in fase di progetto. Permette di verificare quali obiettivi siano stati raggiunti e quali no, e fornisce indicazioni per supportare i processi decisionali futuri riguardo politiche, programmi e progetti.

2. I mitigatori dell'impatto sono: (1) Deadweight: valore percentuale di un aggiustamento dell'outcome che rileva l'insieme dei cambiamenti che si sarebbero verificati comunque, indipendentemente dalle attività poste in essere dal progetto; (2) Attribution: valore percentuale che indica la quota di cambiamento direttamente attribuibile al progetto; (3) Displacement: "spiazzamento" derivante dal verificarsi di un outcome che genera una conseguenza negativa su un altro outcome; (4) Drop-off: quota parte di deterioramento dell'effetto dell'outcome che si verifica dopo il primo anno di chiusura del progetto.

IMPATTO SOCIALE: UN INQUADRAMENTO SUL TEMA

13

■ fig. 2 LE FASI DELLA VIS



Come non esiste una sola definizione di impatto sociale, allo stesso modo esistono diverse metodologie per misurarlo, nel 2021 sono stati mappati **98 modelli** (Corvo et.al 2021) suddivisi in 4 cluster:

- (1) modelli basati sulla performance e sugli studi di management dove il più utilizzato è EMAS;
- (2) modelli basati sui sistemi di qualità dove il più utilizzato è EFQM;
- (3) modelli di monetizzazione dove il più utilizzato è lo SROI;
- (4) modelli legati al mondo della sostenibilità e i GRI.

Open Impact svolge le analisi di impatto ambientale e socio-economico attraverso **modelli di monetizzazione (3)** e specificatamente applicando la metodologia **SROI – Social Return on Investment** - che è in grado di valutare il valore sociale, ambientale, economico. Questa metodologia, ormai consolidata a livello globale, utilizza approssimazioni di valore finanziario per la trasformazione del valore sociale e ambientale generabile dagli interventi. La possibilità di adottare una metodologia standard e verificabile congiuntamente alla possibilità di fornire indicazioni di

IMPATTO SOCIALE: UN INQUADRAMENTO SUL TEMA

natura finanziaria rispetto a variabili di natura ambientale e sociale, ha reso questo strumento di valutazione uno dei più diffusi a livello internazionale.

Alcune delle caratteristiche principali della metodologia SROI vengono riassunti qui sotto:

- possibilità di mettere in relazione un vasto numero di variabili di diversa natura (qualitative e quantitative; ambientali, sociali, economiche e finanziarie);
- possibilità di adoperare un framework di analisi già consolidato e riconosciuto a livello internazionale (collegato ai *Sustainable Development Goals* e all'*Agenda 2030*);
- possibilità di conversione in metrica finanziaria per la maggior parte delle aree di cambiamento analizzate (le metriche finanziarie subiscono un processo di verifica da parte di diverse agenzie e centri di ricerca, quali *Go Lab*, *Social Value UK* e *Social Finance*);
- possibilità di analisi comparative con progetti di simile natura e con livelli di outcome assimilabili.

Per farlo, il metodo si basa su tre principi già sopra citati:

- **Addizionalità:** analisi del valore aggiunto generato soltanto dal progetto;
- **Misurabilità:** analisi della quota parte misurabile di valore;
- **Intenzionalità:** analisi delle intenzioni d'impatto di chi sta attuando il progetto.

Le linee guida internazionali per l'implementazione di un'analisi con la metodologia SROI suggeriscono di seguire cinque step principali, che vengono proposti nello schema in basso (Fig 3).

■ fig. 3 LE FASI DELLO SROI



Open Impact, a seguito di un processo di benchmark, ha sintetizzato nel proprio **database** un set di oltre **4000 catene d'impatto** definite "assured", ossia verificate internazionalmente, che approssimano il valore finanziario di cambiamenti sociali e ambientali per la misurazione del ritorno generato secondo la metodologia SROI.

IMPATTO SOCIALE: UN INQUADRAMENTO SUL TEMA

15

Il gruppo di lavoro *Tor Vergata/Open Impact* implementa la metodologia dello SROI come descritto qui di seguito:

1. Individuazione degli stakeholder e classificarli in base alla loro influenza e al loro interesse nel progetto.
2. Individuazione di input, attività, output e mappatura delle aree di outcome materiali per ciascuno stakeholder individuato.
3. Qualificazione delle aree di outcome:
 - 3.1. collegamento a standard di rendicontazione internazionale (SDGs, UNDP³ e BES);
 - 3.2. definizione della tipologia di outcome (hard, soft, cashable e not cashable⁴);
 - 3.3. analisi di misurabilità e collegamento a indicatori quantitativi;
 - 3.4. analisi di cashability e collegamento a metriche finanziarie.
4. Quantificazione delle aree di outcome:
 - 4.1. analisi degli indicatori quantitativi per ciascuna area di outcome;
 - 4.2. calcolo del valore sociale generato a livello aggregato (sommatoria dei valori sociali di ciascuna area di outcome).
5. Mitigazione del valore delle aree di outcome:
 - 5.1. analisi di causalità: verifica del legame tra intenzioni e impatto;
 - 5.2. analisi di addizionalità: verifica del valore aggiunto generato;
 - 5.3. analisi di durabilità: verifica del ciclo di vita dell'impatto;
 - 5.4. analisi di sensitività: verifica dell'equilibrio della composizione dell'impatto.
6. Calcolo dell'impatto e dello SROI:
 - 5.1. applicazione dei mitigatori ai valori delle aree di outcome;
 - 5.2. calcolo dell'indice SROI.

Durante il laboratorio ci si è concentrati in particolar modo sulla fase di mappatura degli outcome, operazione fondamentale per creare un framework valutativo condiviso che possa essere implementato a partire dal 2022.

3. Lo standard di misurazione sviluppato dallo United Nations Development Programme (UNDP) è uno strumento di analisi che considera cinque dimensioni dell'impatto: what, who, how much, contribution e risk. Ciascuna area di outcome individuata potrà essere analizzata mediante l'applicazione dello standard sviluppato da UNDP che intende definire un livello minimo di informazioni necessarie per qualsiasi analisi d'impatto sociale e ambientale che rispetti gli obiettivi di sviluppo sostenibile.

4. Outcome Hard: è una conseguenza che può essere riscontrata con dati oggettivi, non si basa su percezioni Outcome soft: è una conseguenza che dipende principalmente dal beneficiario e si basa su percezioni dell'individuo Cashability: È la caratteristica di un outcome che lo rende esprimibile in termini monetari, spesso riferito all'attore pubblico come soggetto che risparmia o guadagna dall'intervento.

Impact framework del servizio Assistenza Domiciliare

La costruzione dell'impact framework è stata svolta utilizzando la **Teoria del Cambiamento** (ToC) per definire i cambiamenti di medio/lungo periodo che il servizio riesce a generare sul territorio umbro. La sfida principale è stata la mappatura degli outcome, operazione fondamentale per creare un framework valutativo condiviso. Dopo una lunga fase di confronto multi-stakeholder sono state individuate

5 macro-aree di outcome:

- 1 Migliore partecipazione al progetto personalizzato.
- 2 Aumento del benessere psico-fisico e sociale del beneficiario.
- 3 Maggiore supporto alla funzione sociale e familiare.
- 4 Razionalizzazione/efficientamento dei costi di ospedalizzazioni/residenzialità.
- 5 Miglioramento delle condizioni lavorative degli operatori.

Ognuna di queste 5 macro-aree è composta da diversi outcome, che vanno a comporre il quadro dei cambiamenti generati dal servizio di assistenza domiciliare. Inoltre, per ciascuno degli outcome sono stati individuati uno o più **indicatori**, le **fonti** dove reperire le informazioni (in alcuni casi già esistenti, in altri sono stati costruiti degli strumenti ad hoc – si veda il prossimo paragrafo), e le **proxy finanziarie**⁵: un'approssimazione che permette di dare all'outcome una metrica finanziaria.

Qui di seguito una spiegazione di ciascuna macro-area di outcome.



1 Migliore partecipazione al progetto personalizzato

Questa macro-area di outcome ha come target l'utente finale che usufruisce del servizio, e riguarda gli effetti del progetto personalizzato può generare sulla persona destinataria. Gli outcome sono:

- facilitare l'accesso alle cure (partecipazione ad un percorso consono, in linea con quanto stabilito con il progetto personalizzato);
- facilitare accesso agli ausili/modelli educativi di autonomia (in linea con il progetto personalizzato);
- miglioramento del grado di soddisfazione del servizio di assistenza domiciliare.



2 Aumento del benessere psico-fisico e sociale del beneficiario

Questa macro-area riguarda sempre l'utente finale, ed è legata ai cambiamenti a livello psicologico e fisico. Gli outcome individuati sono legati ad un miglioramento

⁵ Le proxy finanziarie sono utilizzate per comprendere, approssimandolo attraverso valori equivalenti, il valore finanziario dell'impatto sulla vita delle persone per un periodo prolungato.

IMPACT FRAMEWORK DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

17

di tali condizioni, riscontrato grazie al servizio di assistenza domiciliare:

- aumento della fiducia in sé stessi/benessere psicosociale;
- aumento dell'indipendenza/autonomia della persona;
- aumento della capacità di autodeterminazione della persona;
- aumento dei legami sociali;
- miglioramento della cura della propria persona;
- evitare regressione e degrado;
- mantenere il proprio ruolo in famiglia (mantenimento della dignità).



3 Maggiore supporto alla funzione sociale e familiare

Questa macro-area indaga i cambiamenti che il servizio genera sui familiari dei beneficiari. Gli outcome sono:

- aumento del tempo libero/lavorativo per i familiari;
- diminuzione del senso di solitudine dei familiari.



4 Razionalizzazione/efficientamento dei costi di ospedalizzazioni/residenzialità

Questa macro-area di outcome riguarda gli effetti del servizio sulla società, in particolare sul sistema sanitario nazionale e le strutture sanitarie. Gli outcome di riferimento sono:

- riduzione delle ospedalizzazioni (costo per giorni di degenza + costo trasporti)
- riduzione delle residenzialità (costo per giorni di residenza + costo trasporti)



5 Miglioramento delle condizioni lavorative degli operatori

L'ultima area di outcome ha come target gli operatori del servizio. L'assistenza domiciliare può risultare sfidante per le risorse umane coinvolte. Gli outcome individuati riguardano pertanto diverse sfere del lavoro dell'operatore:

- Migliore gestione del turnover;
- Migliore gestione del personale
- Miglioramento del benessere psicologico dell'operatore, distanza dal burnout.

Dati e strumenti per la valutazione del servizio

Un obiettivo del percorso laboratoriale è la costruzione di **strumenti di raccolta dati** per la misurazione delle macro-aree di outcome sopra descritte. Questa fase di lavoro si è distinta in due operazioni principalmente:

- analisi degli **strumenti di monitoraggio già esistenti** relativamente al servizio di assistenza domiciliare e selezione dei flussi informativi che confluiscono nella valutazione d'impatto;
- **costruzione ex novo di strumenti** di raccolta dati per alimentare gli indicatori individuati nelle singole aree di outcome.

L'analisi dei **sistemi informativi già esistenti** ha riguardato principalmente lo studio delle informazioni raccolte in Atlante⁶ (in particolare le schede **S.Va.M.Di.**⁷ e **ICF**⁸) e un benchmark con altri sistemi informativi non regionali (per esempio i dati raccolti dal *Sant'Anna* di Pisa⁹). Sono anche state svolte interviste ad hoc a figure apicali del sistema socio-sanitario umbro per avere il contributo di più prospettive. Inoltre, si è indagata l'esistenza o meno di altri sistemi informativi non pubblici, come per esempio strumenti di assessment utilizzati dal privato sociale.

Tramite il lavoro di analisi sono stati individuati alcune tipologie di dati che vengono già raccolti dai sistemi informativi e che sono stati ritenuti idonei a confluire nella valutazione d'impatto del servizio. I dati individuati alimentano gli indicatori del Outcome 1 (**Migliore partecipazione al progetto personalizzato**), del Outcome 2 (**Aumento del benessere psico-fisico e sociale del beneficiario**) e del Outcome 4 (**Razionalizzazione dei costi di ospedalizzazioni/residenzialità**).

Durante il laboratorio era stata ipotizzata un'estrazione di questi dati per il triennio 2017-2018-2019 per verificare le routine di calcolo con cui i dati selezionati potrebbero alimentare gli indicatori delle aree di outcome. Non è stato possibile nel corso del 2021 finalizzare le estrazioni dati per gli outcome 1,2 e 4 e testare la relativa conversione degli indicatori. L'identificazione delle variabili che alimentano gli indicatori delle aree di outcome e il relativo timing di estrazione è identificato nel impact framework in **appendice A**. La sperimentazione della messa a sistema del modello complessivo di valutazione proposto in queste linee guida verrà testato nel 2022.

Nel corso delle attività laboratoriali è stata fatta una riflessione sulla capacità degli attuali strumenti di rilevazione di raccogliere tutti i dati necessari per descrivere i cambiamenti generati dal servizio di Assistenza Domiciliare. Da questa riflessione è emersa la necessità di non solo di accompagnare gli strumenti in essere con nuovi

6. Sistema informativo regionale https://sistematlante.regione.umbria.it/Login.aspx?ATL_Language=it-IT&altezza=628

7. Scheda di Valutazione Multidimensionale per le Persone con Disabilità. http://www.cpaonline.it/web/glossario/index.php?cat_id=19#q635

8. Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF) è lo strumento dell'Organizzazione Mondiale della Sanità riconosciuto in 191 paesi. http://www.cpaonline.it/web/glossario/index.php?cat_id=3#q329

9. Il Sistema di Valutazione delle Performance dei Sistemi Sanitari Regionali - <https://performance.santannapisa.it/pes/start/start.php>

DATI E STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

19

strumenti costruiti ex novo, ma eventualmente di integrare anche quelli esistenti. In particolare, si rileva come la **SVAMDI**, pur integrata dalla checklist dell'ICF, sia **inadeguata a rappresentare i diritti e i bisogni delle persone con disabilità** che vogliono accedere ai progetti di vita indipendente, non riuscendo a cogliere i cambiamenti dei beneficiari nella dimensione dell'autodeterminazione. Tale problema nasce anche dal fatto che la scheda SVAMDI è compilata dall'operatore. Per questo motivo si sta ragionando di **integrare** la SVAMDI, o con un questionario ex novo da sottoporre direttamente al beneficiario, o con l'**ICF-ADAT**¹⁰, che prevede la somministrazione di un questionario direttamente ai beneficiari, oltre che alle famiglie e agli operatori. L'eventuale evoluzione della SVAMDI è oggetto di altri percorsi laboratoriali che sono in corso presso *Villa Umbra*, l'attuale schema di valutazione terrà conto delle eventuali modifiche nel 2022.

Una volta terminata l'analisi degli strumenti/sistemi informativi già in essere, il lavoro del laboratorio si è focalizzato nella costruzione di strumenti ex-novo che possano nel tempo alimentare le altre aree di outcome, in particolare macro-area 3 e 5. Questi strumenti sono stati costruiti in sottogruppi di lavoro e validati dalle sessioni plenarie del laboratorio. Gli strumenti verranno testati nel 2022 durante la fase di test complessiva del modello valutativo.

Sono stati creati **due strumenti ex-novo**: uno per la macro-area di outcome 3 (Maggiore supporto alla funzione sociale e familiare) e uno per la macro-area 5 (Miglioramento delle condizioni lavorative degli operatori).

Il **primo strumento** (questionario famiglia) è un questionario da somministrare ex-ante ed ex post (con cadenza annuale) alle famiglie dei beneficiari del servizio.

Questionario famiglia

Tale questionario serve a rilevare gli outcome che hanno come target i familiari dell'assistito. Le situazioni che richiedono l'assistenza domiciliare comportano una sfida per tutta la famiglia dell'assistito e questo può influire sulla qualità della vita dei familiari, riducendo il loro tempo libero e/o lavorativo, e aumentando una sensazione di stress e di ansia.

- Il questionario è costruito unendo due strumenti diversi già esistenti e internazionalmente riconosciuti come validi in questo settore di riferimento:
- Il **"Caregiver burden inventory"** (Novak M. e Guest C., 1989): è un questionario self-report utile alla valutazione dello stress assistenziale specifico per il caregiver principale di persone che necessitano assistenza. Permette di ottenere un profilo grafico del burden del caregiver, cioè del peso, traducendo letteralmente dall'inglese, che il caregiver deve sopportare, in diversi domini dello stress – fisico, psicologico, sociale - e rivolgendo l'attenzione verso i diversi bisogni sociali (rete di servizi socio-sanitari formali e non) e psicologici dei caregiver (rischio maggiore di ansia e depressione), così da consentire di definire i diversi focus di intervento pianificati in base agli specifici punti deboli derivati dalla risposte fornite al questionario.

¹⁰. ADAT è l'acronimo di Adult Disability Assessment Tools, un set di strumenti che consentono l'analisi del funzionamento di una persona adulta con disabilità finalizzata ad individuare gli obiettivi prioritari su cui intervenire per promuovere dignità e qualità di vita. Alla valutazione della situazione attuale concorrono la persona con disabilità (con il Questionario di autovalutazione), i familiari e gli operatori. Questi ultimi possono generare il Profilo di Funzionamento attraverso la piattaforma on line predisposta dall'Università di Verona inserendo i dati dei diversi questionari. Nel link riportato di seguito c'è la possibilità di scaricare i vari strumenti in open access <https://www.progettodivita.org/strumenti>

- **“Strumento di indagine della qualità della vita familiare” – SIQF:** il SIQF è uno strumento sviluppato inizialmente nel 2006 in Canada, presso il Surrey Place Center di Toronto, e nasce allo scopo di fornire una scala di valutazione esaustiva per la comprensione delle problematiche quotidiane e delle risorse a disposizione delle famiglie, così da poter identificare i supporti necessari al miglioramento della loro qualità di vita. Lo strumento misura il grado con cui ciascun componente considera la propria vita e le di difficoltà che si trova ad affrontare. I punteggi dei vari membri vengono integrati in una misura unica, che esprime la qualità di vita della famiglia. Il SIQF considera la famiglia come unità piuttosto che come insieme di singoli individui. Lo strumento raccoglie informazioni di tipo sia qualitativo che quantitativo indagando 9 aree di vita: salute, benessere economico, relazioni intrafamiliari, aiuti da altre persone, supporto dai servizi per la disabilità, influenza dei valori, carriera e preparazione alla carriera, tempo libero e divertimento, interazione con la comunità. Ciascuna area viene valutata attraverso 6 dimensioni: importanza, soddisfazione, opportunità, realizzazione (conseguimento), iniziativa e stabilità. Il modello di misurazione proposto ha il pregio di combinare riferimenti valutativi sia oggettivi che soggettivi.

In **appendice B** è allegato il questionario nella sua versione neutra che è una crasi dei due strumenti sopra descritti (in fase di somministrazione verrà declinato in due versioni ex-ante ed ex-post).

Il **secondo strumento** (questionario operatori) è un questionario dedicato alla situazione lavorativa dell'operatore e sul suo stato psicologico, legato alle condizioni di lavoro. È stato costruito ex novo insieme ad operatori di assistenza domiciliare in Umbria, provenienti sia dal pubblico che dal privato sociale. Si è deciso di costruire uno strumento partendo dall'inizio perché, nonostante la presenza di strumenti già utilizzati dalle varie organizzazioni per indagare sulla situazione degli operatori, questi erano di natura molto diversa fra loro. Il questionario mira a rilevare le condizioni di lavoro - legate a turnover e gestione del personale - e lo stato psicologico dell'operatore (con un focus sul rischio burnout).

In **appendice C** è allegato il questionario nella sua versione neutra (in fase di somministrazione verrà declinato in due versioni ex-ante ed ex-post).

L'organizzazione della valutazione: un modello di governance e il timing

L'ultima fase cruciale per la messa a sistema dell'impianto valutativo riguarda la governance dei processi e il relativo timing. Per impostare una valutazione del servizio che sia ciclica e continuativa è stato impostato un modello di governance outcome per outcome dove sono stati individuati i responsabili (data holders) per la somministrazione degli strumenti ex novo (macro-area di outcome 3 e 5) e i responsabili per l'estrazione dei dati già esistenti (macro-area 1, 2, e 4). L'analisi dati (anonimizzati dai singoli data holder) e la relativa immissione nelle routine di calcolo della metodologia SROI verrà effettuata durante la fase di test nel 2022 dal gruppo di lavoro *Open Impact/Università di Roma Tor Vergata*. A fine sperimentazione del 2022 verranno rilasciati dei toolkit e delle linee guida tecniche per rendere autonoma la regione del prosieguo della valutazione del servizio e di conseguenza verrà individuato l'ufficio responsabile della VIS.

Qui di seguito si riporta l'attuale governance e timing outcome per outcome dell'impianto valutativo che potrebbe essere soggetta a modifiche dopo la fase di test del 2022.



Outcome 1 - Migliore partecipazione al progetto personalizzato;



Outcome 2 - Aumento del benessere psico-fisico e sociale del beneficiario

Per gli outcome 1 e 2 (stakeholder in analisi: utenti diretti del servizio di assistenza domiciliare) gli indicatori vengono elaborati partendo da alcune variabili già contenute nel sistema Atlante (Scheda Svamdi). Il soggetto responsabile dell'estrazione e anonimizzazione è la *Regione Umbria - servizio dati Atlante (data holder)*. È necessaria un'estrazione annuale di questi dati.

Nel processo di analisi e finalizzazione delle informazioni da inserire nella routine di calcolo dello SROI verranno coinvolte le Unità Mobile di Valutazione -UMV e le due aziende sanitarie locali, USL Umbria 1 e 2.



Outcome 3 - Maggiore supporto alla funzione sociale e familiare

Per quanto riguarda la somministrazione dell'outcome 3, il soggetto predisposto è l'assistente sociale (data holder). Dal questionario, dati gli strumenti dai quali è stato composto, è possibile estrarre un index, confrontabile ad ogni rilevazione, che sarà a cadenza annuale. Il compito di analisi passa anche in questo caso per UMV e quindi per le due USL. Ulteriore passaggio va fatto con l'informativa servizi, che deve fare un controllo sulle domande a t0 e poi a t1, cioè va controllata la congruenza delle domande stesse fra la somministrazione iniziale, quella ex ante del questionario, e la restituzione dopo la prima annualità, il primo ex post.

I dati poi anonimizzati vengono trasferiti al gruppo di lavoro *Open Impact/Università di Roma Tor Vergata* per l'inserimento della routine di calcolo SROI.

L'ORGANIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE: UN MODELLO
DI GOVERNANCE E IL TIMING**Outcome 4 - Razionalizzazione/efficientamento dei costi di ospedalizzazioni/residenzialità**

Per l'outcome 4 è necessario risalire ai dati dalla sanità regionale (data holder) sul numero di ospedalizzazioni e di residenzialità, e al loro costo. Tale dato è da estrarre annualmente dal rapporto della Regione in merito. Per svolgere tale compito si è pensato di costituire un gruppo di lavoro ad hoc, supportato dall'Ufficio Statistica della Regione. Si confronteranno i dati delle Schede di Dimissione Ospedaliera (SDO) e i dati delle prese in carico dell'assistenza nel sistema Atlante.

**Outcome 5 - Miglioramento delle condizioni lavorative degli operatori**

Per l'outcome 5, relativo agli operatori (stakeholder), è stato costruito un questionario ex novo, con le domande costruite insieme alle indicazioni fornite da operatori di assistenza domiciliare in momenti di co-design dedicati. Il compito di somministrare tale questionario è del privato sociale che direttamente, che lo somministra ai loro operatori una volta l'anno, verso il mese di ottobre, in modo poi, per fine anno, di trasmettere questi dati all'UMV, per far sì di avere i dati raccolti per distretto. Tali dati saranno poi inviati al coordinamento e mandati infine alla Regione.

Conclusioni

Nel corso delle attività laboratoriali per l'Assistenza Domiciliare in Regione Umbria sono state individuate le principali aree di outcome sulle quali il servizio interviene, e sono stati costruiti strumenti necessari a raccogliere dati, e quindi effettuare la valutazione dell'impatto sociale del servizio nel tempo. Il prossimo anno di attività sarà dedicato all'implementazione di questi strumenti nella realtà umbra, uno stress test per vedere la loro tenuta ed utilità effettiva per lo scopo. Il 2022 sarà una fase di sperimentazione, ciò comporterebbe il fatto che, in caso di rilevazione di errori e problemi, il gruppo di lavoro già costituito quest'anno potrebbe intervenire per modificarli. Il prossimo anno di lavori servirà anche a capire se i responsabili di somministrazione e analisi dei dati per singoli outcome siano quelli giusti, o se è necessaria una redistribuzione dei compiti e delle responsabilità. Questo è un passaggio molto importante, perché la valutazione del servizio non deve e non dovrà mai essere percepita come un aggravio ulteriore sul lavoro delle aziende sanitarie o delle cooperative, ma bensì come uno strumento necessario a dare riconoscimento del valore sociale generato, oltre che come strumento migliorativo e correttivo di alcuni aspetti fondamentali della gestione del servizio.

Quest'anno di attività laboratoriale ha raggiunto anche un altro obiettivo, cioè quello di portare sullo stesso tavolo attori pubblici e attori privati che lavorano sullo stesso servizio. Il laboratorio è stata occasione di confronto, nel quale si sono individuati bisogni comuni, e si è ribadita la necessità di lavorare insieme. Per questo motivo, altro goal per il prossimo anno di lavoro, è la costituzione e stabilizzazione di un gruppo di lavoro che coordini le varie attività legate alla valutazione. In questo senso la Scuola di Amministrazione potrebbe risultare sede perfetta per questo compito.

Gli attori che andrebbero a comporlo sarebbero, per l'appunto, misti pubblico-privato:

- La Regione, che dovrebbe porre particolare attenzione agli aspetti di programmazione e flusso dati;
- Le aziende USL Umbria 1 e USL Umbria 2, che si occupano del coordinamento del servizio;
- Responsabili di consorzi e cooperative, che rappresenterebbero il privato sociale che lavora sul servizio;
- Associazioni che rappresentano famiglie e persone/utenti, come per esempio l'osservatorio disabilità.

Costituendo tale gruppo di lavoro stabile si avrebbe un ulteriore tassello per far sì che le attività di valutazione continuino nel tempo nel modo migliore possibile, e che il dialogo fra gli attori del servizio prosegua nel tempo.

Bibliografia

Brown I, Brown R, Baum, NT, Isaacs BJ, Myerscough T, Neikrug S, Roth D, Shearer J, Wang M (2006) Family Quality of Life Survey: Main caregivers of people with intellectual or developmental disabilities. Toronto, ON: Surrey Place Centre.

Calderini M., (2020), Cos'è l'impact imperative? Le tre caratteristiche che permettono alle imprese di avere un impatto sociale, Semplice Come. <https://semplicecome.it/innovazione-limpact-imperative-imprese-impatto-sociale/>

Clark, C.; Rosenzweig, W.; Long, D.; Olsen, S. Double Bottom Line Project Report: Assessing Social Impact in Double Bottom Line Ventures; Working Paper Series No. 13; University of California: Berkeley, CA, USA, 2004.

Corvo L, Pastore L, Manti A, Iannaci D. (2021) Mapping Social Impact Assessment Models: A Literature Overview for a Future Research Agenda. Sustainability. 2021; 13(9):4750. <https://doi.org/10.3390/su13094750>

Corvo, L.; Pastore, L. The Usefulness of Sharing Social Impact Data. Early Findings from an International Benchmarking on SROI Assessments. J. Entrep. Organ. Divers. (JEOD) Creat. Commons Attrib. 2020, 9, 45–61.

Emerson, J. The Blended Value Proposition: Integrating Social and Financial Returns. Calif. Manag. Rev. 2003, 45, 35–51.

Grieco, C.; Michelini, L.; Iasevoli, G. Measuring value creation in social enterprises: A cluster analysis of social impact assessment models. Nonprofit Volunt. Sect. Q. 2015, 44, 1173–1193.

Klemelä, J. Licence to operate: Social Return on Investment as a multidimensional discursive means of legitimating organisational action. Soc. Enterp. J. 2016, 12, 387–408.

Lyon, F.; Sepulveda, L. Mapping social enterprises: Past approaches, challenges and future directions. Soc. Enterp. J. 2009, 5, 83–94.

Maas, K.; Liket, K. Social impact measurement: Classification of methods. In Environmental Management Accounting and Supply Chain Management; Springer: Berlin/Heidelberg, Germany, 2011.

Nicholls, A. Measuring Impact in Social Entrepreneurship: New Accountabilities to Stakeholders and Investors? ERSC Seminar, Local Government Research Unit: London, UK, 2005. 15. Dietz, T. Theory and method in social impact assessment.

BIBLIOGRAFIA

25

Sociol. Inq. 1987, 57, 54-69.

Novak M. e Guest C. (1989), Gerontologist, 29, pp.798-803.

Then, V.; Schober, C.; Rauscher, O.; Kehl, K. Social Return on Investment Analysis; Springer: Berlin, Germany, 2017.

Vanclay, F. Conceptual and methodological advances in social impact assessment. The international handbook of social impact assessment. Concept. Methodol. Adv. 2003, 1-9.

Zamagni S., Venturi P., Rago S., (2015), Valutare l'impatto sociale. La questione della misurazione nelle imprese sociali, Impresa Sociale 6/2015

Appendice A: Impact framework



Macro-area 1: Migliore partecipazione al progetto personalizzato

Categoria outcome: Persona

Data holder: Atlante (Regione Umbria)

Stakeholder: utente finale del servizio

OUTCOME	INDICATORE	FONTE	DETTAGLIO FONTE
Facilitare l'accesso alle cure	Numero di utenti finali che dichiara di aver avuto un migliore accesso alle cure	SVAMDI	Scheda di sintesi della Valutazione Sociale
Facilitare accesso agli ausili/modelli educativi di autonomia (in linea con il progetto personalizzato)	Numero utenti finali che dichiara un miglior accesso ad ausili e modelli educativi di autonomia	SVAMDI	Breve lista di domini di attività e partecipazione D4 (Mobilità)
Miglioramento del grado di soddisfazione del servizio di assistenza domiciliare	Numero di persone che si dichiarano soddisfatte dal servizio di assistenza domiciliare	SVAMDI	Scheda di sintesi della Valutazione Sociale



Macro-area 2: Aumento del benessere psico-fisico e sociale del beneficiario

Categoria di outcome: Persona

Data holder: Atlante (Regione Umbria)

Stakeholder: utente finale del servizio

OUTCOME	INDICATORE	FONTE	DETTAGLIO FONTE
Aumento della fiducia in sé stessi/benessere psicosociale	Numero di interazioni sociali riscontrate per gli utenti finali	InterRai + SVAMDI	Scheda di sintesi della Valutazione Sociale
Aumento dell'indipendenza /autonomia della persona	Numero di utenti finali nei quali si riscontra una maggiore indipendenza (mobilità e locomozione, attività di base)	SVAMDI	Breve lista di domini di attività e partecipazione D3 e D4 (Comunicazione + Mobilità)
Aumento della capacità di autodeterminazione della persona	Numero di utenti finali nei quali si riscontra un miglioramento nella dimensione di autodeterminazione	SVAMDI integrata con ICF-ADAT/questionario per beneficiario	Dettaglio su autodeterminazione in ICF-ADAT o in eventuale nuovo questionario per beneficiario
Aumento dei legami sociali	Numero di interazioni sociali riscontrate per gli utenti finali	SVAMDI	Breve lista di domini di attività e partecipazione D7 e D8 (Interazioni e Relazioni interpersonali + Vita sociale, civile e di comunità)

APPENDICE A: IMPACT FRAMEWORK

27

Miglioramento della cura della propria persona	Numero di utenti finali nei quali si riscontra una maggiore cura della propria persona (situazione funzionale- attività di base)	SVAMDI	Breve lista di domini di attività e partecipazione D5 (Cura della propria persona)
Evitare regressione e degrado	Numero di persone che dichiara di riscontrare una condizione psico-fisica e sociale stabile nell'ultimo anno	SVAMDI	Breve lista di domini di attività e partecipazione D6 e D7 (Cura della propria persona+ Interazioni e Relazioni interpersonali)
Mantenere il proprio ruolo in famiglia (mantenimento della dignità)	Numero di persone che dichiara di sentirsi un membro attivo e coinvolto nelle attività della famiglia	SVAMDI	Breve lista di domini di attività e partecipazione D8 (Vita sociale, civile e di comunità)



Macro-area 3: Maggiore supporto alla funzione sociale e familiare

Categoria di outcome: Comunità

Data holder: Assistente sociale + USL

Stakeholder: famiglia del beneficiario del servizio

OUTCOME	INDICATORE	FONTE	DETTAGLIO FONTE
Aumento del tempo libero/lavorativo per i familiari	Numero di familiari che dichiara di avere più tempo per le incombenze quotidiane e per il lavoro	Questionario famiglia	Appendice B (questionario verrà somministrato sia ex-ante che ex- post con cadenza annuale)
Diminuzione del senso di solitudine dei familiari	Numero di familiari che dichiara di sentirsi meno solo grazie al servizio di assistenza domiciliare	Questionario famiglia	Appendice B (questionario verrà somministrato sia ex-ante che ex- post con cadenza annuale)



Macro-area 4: Razionalizzazione/efficientamento dei costi di ospedalizzazione/residenzialità

Categoria di outcome: Società

Data holder: Sistema Sanitario Regionale

Stakeholder: PA/collettività

OUTCOME	INDICATORE	FONTE	DETTAGLIO FONTE
Riduzione delle ospedalizzazioni	Schede Dimissione Ospedaliera / Prese in carico Assistenza Domiciliare	Regione Umbria	Sistema informativo regionale
	Numero di familiari che dichiarano che si sarebbero recati in ospedale con i mezzi pubblici in assenza di Assistenza domiciliare	Questionario famiglia	Appendice B

Riduzione delle residenzialità	Indicatore Residenzialità / Assistenza domiciliare	Regione Umbria	Sistema informativo regionale
	Numero di familiari che dichiara che avrebbe utilizzato mezzi privati per il trasporto verso strutture residenziali	Questionario famiglia	Appendice B



Macro-area 5: Miglioramento delle condizioni lavorative degli operatori

Categoria di outcome: Comunità

Data holder: Privato sociale

Stakeholder: Operatore

OUTCOME	INDICATORE	FONTE	DETTAGLIO FONTE
Migliore gestione del turnover	Numero di operatori che ritengono che una migliore gestione del turnover abbia portato ad un miglioramento delle condizioni lavorative	Questionario operatori	Appendice C (questionario verrà somministrato sia ex-ante che ex- posto con cadenza annuale)
Migliore gestione del personale	Numero di operatori che riscontra un miglioramento della gestione del personale: assegnazione di più di un operatore per caso; maggiore numero di incontri di formazione; momenti di condivisione fra il personale e/o dell'equipe; periodiche consultazioni con psicologo/supervisione; numero delle verifiche che vengono effettuate con il servizio inviante; numero delle verifiche in presenza delle famiglie congiunte fra cooperativa e servizio; condivisione periodica degli obiettivi dell'intervento domiciliare (congiunta fra cooperativa e servizio).	Questionario operatori	Appendice C (questionario verrà somministrato sia ex-ante che ex- posto con cadenza annuale)
Miglioramento del benessere psicologico dell'operatore, distanza dal burnout	Numero di operatori che dichiarano di sentirsi meno stressati sul posto di lavoro	Questionario operatori	Appendice C (questionario verrà somministrato sia ex-ante che ex- posto con cadenza annuale)

Appendice B: Questionario per le famiglie dei beneficiari

Parte anagrafica

Indicare quali di questi servizi sono disponibili nella tua zona:

- Sovvenzione / Contributi Speciali per la disabilità
- Coordinamento dei servizi/Assistenza Sociale
- Addetto al sostegno dell'individuo o della famiglia
- Assistente o Badante
- Ricovero di Sollievo
- Cure Sanitarie a Domicilio
- Servizi di Assistenza e Tutela
- Scuole Speciali
- Lavoro in Comunità di Sostegno
- Centri di Lavoro Protetto
- Programmi /Attività in centri Diurni
- FormaResidenza assistita per Piccoli Gruppi / Gruppo Appartamento
- Residenze per la Vita Indipendente
- Istituto, Residenza Sanitaria Assistenziale,
- Residenza Sanitaria per Disabili o altra grande struttura residenziale di assistenza
- Medico di Medicina Generale (medico di famiglia) /Pediatra
- Medico/i Specialista/i Psichiatra
- Psicologo
- Servizi per i Problemi della Vista (in più a quelli di routine)
- Servizi per i Problemi dell'Udito (in più a quelli di routine)
- Servizi per la Nutrizione
- Terapia della Parola e del Linguaggio
- Interventi di Sostegno Comportamentale
- Terapia Occupazionale
- Fisioterapia
- FormaCounselling /Psicoterapia
- Altro:

APPENDICE B: QUESTIONARIO PER LE FAMIGLIE DEI BENEFICIARI

Quale di questi servizi tu o i membri della tua famiglia avete usato?

- Sovvenzione / Contributi Speciali per la disabilità
- Coordinamento dei servizi/Assistenza Sociale
- Addetto al sostegno dell'individuo o della famiglia
- Assistente o Badante
- Ricovero di Sollievo
- Cure Sanitarie a Domicilio
- Servizi di Assistenza e Tutela
- Scuole Speciali
- Lavoro in Comunità di Sostegno
- Centri di Lavoro Protetto
- Programmi /Attività in centri Diurni
- FormaResidenza assistita per Piccoli Gruppi / Gruppo Appartamento
- Residenze per la Vita Indipendente
- Istituto, Residenza Sanitaria Assistenziale,
- Residenza Sanitaria per Disabili o altra grande struttura residenziale di assistenza
- Medico di Medicina Generale (medico di famiglia) / Pediatra
- Medico/i Specialista/i Psichiatra
- Psicologo
- Servizi per i Problemi della Vista (in più a quelli di routine)
- Servizi per i Problemi dell'Udito (in più a quelli di routine)
- Servizi per la Nutrizione
- Terapia della Parola e del Linguaggio
- Interventi di Sostegno Comportamentale
- Terapia Occupazionale
- Fisioterapia
- Counselling /Psicoterapia
- Altro:

Ci sono servizi di assistenza domiciliare di cui avreste bisogno ma che non sono attualmente disponibili? Contrassegna solo una risposta.

- Sì
- No

Perché non state ricevendo i supporti per l'assistenza domiciliare di cui avete bisogno?

- Tempo di attesa lungo

APPENDICE B: QUESTIONARIO PER LE FAMIGLIE DEI BENEFICIARI

31

- I servizi usati non sono abbastanza d'aiuto
- I servizi non sono disponibili nella mia zona
- Ci sono problemi di trasporto
- Non ci è facile andare agli appuntamenti, abbiamo problemi a spostarci
- Non sappiamo dove andare per avere i servizi
- Non comprendiamo facilmente quello che ci dicono gli operatori del servizio
- Trattamento scadente da parte degli operatori del servizio
- Abbiamo opinioni diverse rispetto a cosa dovrebbe essere un servizio di supporto
- Altro:

Nella tua zona ci sono opportunità di ricevere servizi per l'assistenza domiciliare di cui la tua famiglia ha bisogno? Contrassegna solo una risposta

- Moltissime
- Molte
- Alcune
- Poche
- Nessuna

Valutazione di impatto sociale

Il mio familiare necessita del mio aiuto per svolgere molte delle abituali attività quotidiane. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Devo vigilarlo costantemente. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Devo assisterlo anche per molte delle più semplici attività quotidiane (vestirlo, lavarlo, uso dei servizi igienici). Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Non riesco ad avere un minuto di libertà dai miei compiti di assistenza. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Sento che mi sto perdendo vita. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Desidererei poter fuggire da questa situazione. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

La mia vita sociale ne ha risentito. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Mi sento emotivamente svuotato a causa del mio ruolo di assistente. Contrassegna solo un ovale.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Mi sarei aspettato qualcosa di diverso a questo punto della mia vita. Contrassegna solo un ovale.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Non riesco a dormire a sufficienza. Contrassegna solo un ovale.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

La mia salute ne ha risentito. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Il compito di assisterlo mi ha reso/a più fragile di salute. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Sono fisicamente stanco. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Non vado d'accordo con gli altri membri della famiglia come di consueto. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

I miei sforzi non sono considerati dagli altri familiari. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Ho avuto problemi con il coniuge. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Sul lavoro non rendo come di consueto. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Provo risentimento verso dei miei familiari che potrebbero darmi una mano ma non lo fanno. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

Mi sento in imbarazzo a causa del comportamento del mio familiare. Contrassegna solo una risposta.

per nulla (1) (2) (3) (4) (5) molto

APPENDICE B: QUESTIONARIO PER LE FAMIGLIE DEI BENEFICIARI

33

Mi vergogno di lui/lei. Contrassegna solo una risposta.

per nulla 1 2 3 4 5 molto

Provo del risentimento nei suoi confronti. Contrassegna solo una risposta.

per nulla 1 2 3 4 5 molto

Non mi sento a mio agio quando ho amici a casa. Contrassegna solo una risposta.

per nulla 1 2 3 4 5 molto

Mi arrabbio per le mie reazioni nei suoi confronti. Contrassegna solo una risposta.

per nulla 1 2 3 4 5 molto

Quanto è (o sarebbe) importante per la qualità di vita della tua famiglia il sostegno dato dai servizi di assistenza domiciliare? Contrassegna solo una risposta.

- Estremamente importante
- Abbastanza importante
- Un po' importante
- Poco importante
- Per niente importante

Ci sono membri nella tua famiglia che hanno interrotto la loro carriera o formazione per prendersi cura del membro/i della famiglia con assistenza domiciliare? Contrassegna solo una risposta.

- Sì
- No

■ Appendice C: Questionario per gli operatori

1. Nome

2. Cognome

3. Cooperativa di appartenenza

4. Area di competenza. Contrassegna solo una risposta.

- Disabilità
- Salute mentale
- Entrambe

5. Quanti progetti segui? Contrassegna solo una risposta.

- 1
- 2
- 3
- più di 3

6. Qual è il monte orario settimanale per ogni progetto? Contrassegna solo una risposta.

- 2-4 ore
- 4-8 ore
- 8-10 ore
- più di 10 ore

7. Da quanto tempo si segue il progetto? Contrassegna solo una risposta.

- nuovo progetto in partenza
- 1-3 anni
- 3-5 anni
- più di 5 anni

APPENDICE C: QUESTIONARIO PER GLI OPERATORI

35

8. Modalità di condivisione della propria esperienza con altri operatori del servizio. Contrassegna solo una risposta.

- nessuna condivisione del progetto
- condivisione spot
- condivisione programmata

9. Condividi il lavoro sul singolo progetto con altri operatori? Contrassegna solo una risposta.

- Sì
- No

10. Periodicità verifica con coordinatore per singolo progetto. Contrassegna solo una risposta.

- mai
- una volta al mese ogni 6 mese
- ogni anno
- più di un anno

11. Modalità di verifica con coordinatore. Contrassegna solo una risposta.

- comunicazione telefonica/mail
- incontro in equipe (singolo caso)
- incontro in equipe (sul servizio)
- supervisione sul lavoro

12. Modalità e Periodicità verifica con servizio inviante. Contrassegna solo una risposta.

- mai
- una volta al mese
- ogni 6 mesi
- ogni anno
- più di un anno

13. Hai partecipato ad eventi formativi specifici sull'assistenza domiciliare? Contrassegna solo una risposta.

- no
- sì, nell'ultimo anno
- sì, negli ultimi 3 anni

14. Quanto spesso ti capita di pensare con preoccupazione/ansia anticipatoria ad una o più situazioni al di fuori dell'orario lavorativo? Contrassegna solo una risposta.

- mai
- qualche volta
- spesso
- molto spesso

15. Quanto spesso senti la necessità di essere sostituito o di cambiare servizio? Contrassegna solo una risposta.

- mai
- qualche volta
- spesso
- molto spesso

Glossario

Impact framework	Modello strategico di riferimento dove vengono esplicitate le componenti della catena dell'impatto.
Input	Insieme delle risorse materiali ed immateriali necessarie ad avviare le attività di progetto.
Attività	Insieme delle azioni previste da progetto ed implementate dal partenariato.
Output	Cambiamento di lungo periodo (positivo o negativo, atteso o inatteso) generato da una serie di attività.
Output intermedio	Outcome rilevato durante il progetto.
Output intermedio	Definiamo la categoria come l'insieme nel quale un determinato outcome si colloca. Le categorie di outcome individuate sono 3:
Categoria di Outcome	<ul style="list-style-type: none">• Persona (l'outcome è strettamente correlato all'individuo);• Comunità (l'outcome è correlato ad un contesto sociale limitato);• Collettività (l'outcome interessa il contesto sociale complessivo, come le politiche pubbliche).
Tipologia Outcome	Ogni outcome ha delle caratteristiche specifiche a seconda della misurabilità o meno e della possibilità di essere convertito in un valore monetario, la divisione tra le tipologie di outcome è la seguente: <ul style="list-style-type: none">• Hard (misurabile in modo univoco);• Soft (non misurabile in modo univoco);• Cashable (traducibile in valore economico);• Non cashable (non traducibile in valore economico).
Indicatore	Unità tramite cui sarà possibile quantificare il numero di beneficiari che dichiarano di sperimentare un dato cambiamento.

Proxy finanziaria	Valore monetario riconducibile alla tipologia di outcome sperimentato, è un valore calcolato sull'unità.
Deadweight	Valore percentuale di aggiustamento dell'outcome, l'insieme dei cambiamenti che si sarebbero verificati comunque, indipendentemente dalle attività poste in essere dal progetto.
Drop-out(*)	Valore percentuale che indica la parte di destinatari che non ha concluso il percorso progettuale.
Attribution(*)	Valore percentuale che indica la quota direttamente attribuibile al progetto.
Displacement(*)	"Spiazzamento" derivante dal verificarsi di un outcome che genera una conseguenza negativa su un altro outcome.
Duration	Durata temporale dell'intervento, strettamente collegata alle percentuali di attribution e drop-out.
Impatto	Outcome, al netto di tutti i fattori di sconto. E' il cambiamento stabile e duraturo direttamente apportato dal progetto nel sistema socio-economico nel quale è intervenuto.



Open Impact

Referente: Lavinia Pastore

email: lavinia.pastore@openimpact.it



Università degli studi di Roma Tor Vergata

Dipartimento di Management e Diritto

Referente: Luigi Corvo

email: luigi.corvo@uniroma2.it



Regione Umbria - Sezione Terzo settore e economia sociale

Referente Annalisa Lelli

email: alelli@regione.umbria.it



Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione

Referente Cristina Strappaghetti

email: c.strappaghetti@villaumbra.gov.it



www.regione.umbria.it/fse

Percorso per la valutazione d'impatto sociale

Regione Umbria:
progetti e programmi di rigenerazione

*Come strutturare politiche e programmi per
la rigenerazione urbana e territoriale*



Percorso per la valutazione d'impatto sociale

Regione Umbria:
progetti e programmi di rigenerazione

*Come strutturare politiche e programmi per
la rigenerazione urbana e territoriale*

Indice

Introduzione - La scuola di innovazione sociale	6
Il percorso laboratoriale	8
Rigenerazione: dalla concettualizzazione alle politiche	10
Che cos'è la VIS? - Il ciclo dell'impatto	13
Impact framework per la rigenerazione territoriale	19
Il ruolo della VIS nella costruzione di politiche e programmi di rigenerazione	32
Bibliografia	34
Glossario	36

Introduzione - La scuola di innovazione sociale

La Regione Umbria e la Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione (Villa Umbra), in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma Tor Vergata (Dipartimento di Management e Diritto) e lo spin-off di ricerca *Open Impact*, hanno iniziato un percorso relativo all'impatto sociale nell'ambito della **Scuola di Innovazione Sociale**.

Il percorso è di durata pluriennale ed è stato avviato nel 2019:

- A.A. 2019/2020 - il primo anno le attività si sono concentrate sulla mappatura degli Enti del Terzo Settore (ETS) umbro tramite un assessment che misura la sostenibilità economica e la prontezza alla valutazione d'impatto delle organizzazioni. I dati sono raccolti e visualizzabili in modo interattivo all'interno della Piattaforma digitale di *Open Impact* (sezione privata Regione Umbria). Sono stati pubblicati due report sintetici dei risultati della ricerca.
- A.A. 2020/2021 - il secondo anno le attività si sono concentrate sulla messa a sistema di sistemi di misurazione d'impatto per un servizio target (Assistenza Domiciliare) e per un settore di policy (Rigenerazione Urbana) tramite laboratori multi-stakeholders che hanno portato alla stesura di due documenti finali. Inoltre, è stata proseguita l'attività di mappatura degli ETS.
- A.A. 2021/2022 - le attività del terzo anno sono in fase di elaborazione. Sicuramente si proseguirà con la mappatura longitudinale degli ETS e si individueranno aree di sperimentazione dei sistemi valutativi disegnati durante il secondo anno.

La scelta del servizio target e del settore di policy è stata sviluppata all'interno del corso *LinkedUmbria*¹.

¹ Laboratorio "Impact Design: Dati, Informazioni e Conoscenza per il Ciclo dell'Impatto Sociale". Focus del laboratorio è stata la possibilità di utilizzo dei big data e degli open data per rispondere alla sfida della misurazione e valutazione del valore sociale generato da processi decisionali, attività (progetti, programmi, politiche) e organizzazioni relative ai servizi di welfare. Il laboratorio si è svolto dal 21/09/2020 al 19/10/2021



Open Impact

Open Impact è una start up innovativa spin-off di ricerca dell'*Università di Roma Tor Vergata*. *Open Impact* è una piattaforma che supporta l'intero ciclo di vita dell'impatto, abilitando i decisori a compiere scelte sempre più consapevoli, rafforzando la sostenibilità economica delle imprese sociali e facilitando l'incontro tra finanza e impatto sociale. L'idea imprenditoriale alla base del progetto è la digitalizzazione dei servizi legati alla sostenibilità e all'impatto (economico, sociale e ambientale) attraverso la costruzione di una piattaforma digitale (www.openimpact.it).

Open Impact supporta l'intero ciclo di vita dell'impatto sociale, tramite cui disegnare, monitorare, misurare, valutare e comunicare l'impatto di organizzazioni, progetti, programmi e politiche. Nel corso degli anni, *Open Impact* ha raccolto, codificato e sintetizzato centinaia di social impact report (valutazioni di impatto sociale) validati a livello internazionale e disponibili open source, creando così il primo database per l'impact benchmarking.



Università di Tor Vergata, Dipartimento Management e Diritto



Il Dipartimento di Management e Diritto dell'*Università degli Studi di Roma Tor Vergata* opera nelle aree dell'economia aziendale, della ragioneria, del marketing, dell'organizzazione aziendale, del diritto pubblico, privato, commerciale, e della geografia economica e politica. Al suo interno, il *Gruppo di Ricerca in Government and Civil Society (GCS)* costituisce uno dei principali centri di competenza in Italia sul public management, social innovation e governance nel sistema delle Università pubbliche, oltre al ruolo di primo piano ricoperto all'interno di numerosi network nazionali ed internazionali. *GCS* è specializzato sui temi relativi al settore pubblico e alla società civile.



Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione

La Regione Umbria con la legge regionale 23 dicembre 2008, n. 24 ha costituito la Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica, al fine di favorire la formazione e l'innovazione quali strumenti per il miglioramento della qualità nella pubblica amministrazione umbra. Seguendo questa direzione, quella della formazione e dell'innovazione, la Scuola ha fornito supporto logistico e gli strumenti necessari per lo svolgimento delle attività laboratoriali.

Il percorso laboratoriale

Questo documento è frutto di un laboratorio multi-stakeholder che ha coinvolto partecipanti provenienti da: pubbliche amministrazioni locali (**Comuni**), funzionari e dirigenti della **Regione Umbria**, rappresentati degli **Enti di Terzo settore** e attori del settore territorio (**ingegneri e architetti**).

Il percorso laboratoriale si è articolato in una serie di incontri tra l'autunno del 2020 e il 2021 svolti in sessione plenaria, coordinati da *Open Impact* e dall'*Università di Roma Tor Vergata*, alternati a momenti di lavoro in gruppi ristretti o in forma bilaterale. La forma laboratoriale si è dimostrata imprescindibile per avere un luogo di confronto delle realtà diverse coinvolti in progetti di rigenerazione (urbana e territoriale) e poter discutere gli strumenti valutativi già in essere e co-disegnare quelli futuri.

Gli incontri del laboratorio si sono tenuti in forma mista: inizialmente, vista la situazione sanitaria della pandemia Covid-19, si sono tenuti in forma esclusivamente digitale, a distanza attraverso la piattaforma *GoToMeeting*. Dal mese di luglio in poi, con l'allentamento delle limitazioni, è stato possibile svolgere incontri in presenza, per far progredire e finalizzare il lavoro. Tali incontri sono stati svolti presso la *Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione*.

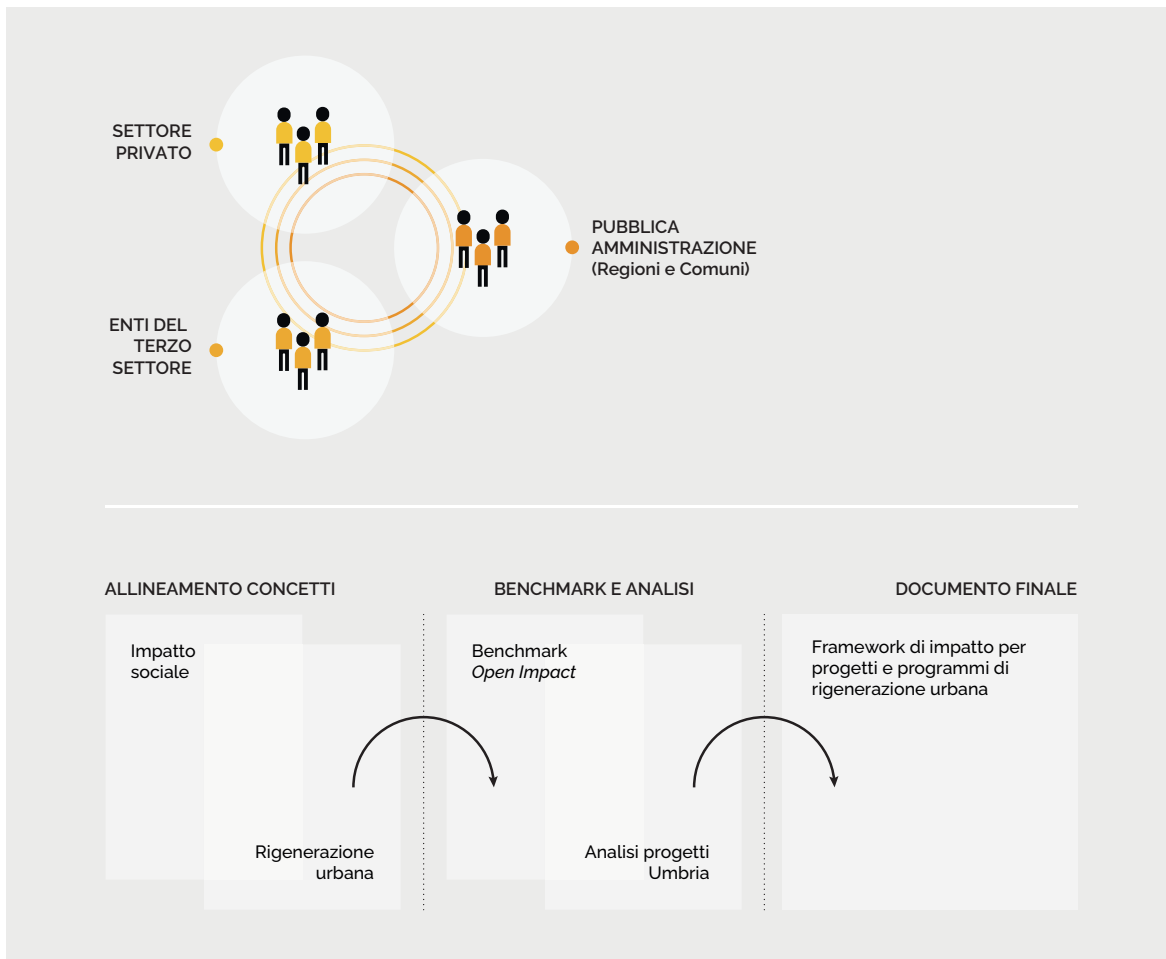
Sono stati poi effettuati incontri in gruppi di lavoro ristretti, che si sono occupati di temi specifici e che hanno contribuito a portare avanti il lavoro e dargli continuità.

Il laboratorio è stato organizzato in 5 fasi:

- **Introduzione all'impatto sociale:** condivisione con tutti i partecipanti di contenuti chiave sulla valutazione d'impatto sociale (definizioni, metodi, benchmark internazionali).
- **Definizione del perimetro del concetto di rigenerazione (urbana/territoriale):** in particolare nel contesto del territorio della *Regione Umbria*.
- **Analisi di benchmark internazionale e nazionale:** utilizzo della piattaforma *Open Impact* per un primo confronto delle aree di outcome a livello internazionale e analisi delle valutazioni d'impatto effettuate sulla rigenerazione in Italia.
- **Analisi di progetti di rigenerazione del territorio umbro:** analisi di 6 progetti svolti nel territorio umbro proposti dai partecipanti al laboratorio (individuazione aree di outcome, indicatori e proxy finanziarie)
- **Creazione di un framework d'impatto:** per orientare le future politiche di rigenerazione nella *Regione Umbria*.

IL PERCORSO LABORATORIALE

■ fig. 1 IL LABORATORIO: ATTORI E FASI



Rigenerazione: dalla concettualizzazione alle politiche

Il concetto di rigenerazione urbana è di difficile demarcazione in quanto è attraversato da molte discipline che lo plasmano e continuamente lo ridefiniscono. Proprio per questa ragione, durante il laboratorio, si è provato a ragionare e mettere a sistema la letteratura di riferimento per definire una cornice di rigenerazione coerente con il territorio umbro. Le principali narrative prese in considerazione sono state: (1) quella relativa alle politiche pubbliche urbane e (2) quella relativa alla rigenerazione delle aree interne.

Nella narrativa delle politiche pubbliche urbane, la rigenerazione è diventata parte integrante delle politiche di riuso e riqualificazione delle nuove città, grazie alla capacità di determinare una nuova funzionalizzazione dei vuoti urbani e alle tipologie d'uso diversificate e potenzialmente creative. La rigenerazione viene, infatti, considerata un fattore di sviluppo territoriale in quanto è:

“un'azione rivolta alla risoluzione di problemi urbani, che tenta di apportare miglioramenti di lungo termine a livello economico, fisico, sociale e ambientale.”

ROBERTS AND SYKES, 1999

In aggiunta, con la Dichiarazione di Toledo (2010), la rigenerazione urbana ha assunto il ruolo di fattore abilitante per la creazione di “città resilienti”, sulla base di nuove “alleanze urbane” che rilanciano le città, aumentando la capacità di reinventarsi e ottimizzando il capitale umano, sociale, economico, ambientale e storico. In questo senso, il contributo dell'*Unione Europea* (UE) durante la programmazione 2014-2020, si pensi al programma *URBACT*², ha portato ad una definizione di rigenerazione urbana più ampia, incentivando nuove attività di rigenerazione e riqualificazione di siti industriali e terreni contaminati (regolamento UE n. 130 / 2013 del Parlamento europeo), con una particolare attenzione al tema del riuso. In quest'ottica, lo spazio urbano viene inteso come un insieme di campi e narrative culturali che riguardano una comunità (Warner, 2002) e che pertanto non possono essere nemmeno immaginati senza il coinvolgimento della comunità stessa (Litaridi e Pastore 2017).

Nuove istanze, quindi, hanno fatto irruzione nello sviluppo urbano, cambiando le relazioni tradizionali tra spazi urbani e legami sociali. Progressivamente la rigenerazione urbana ha assunto un significato diverso rispetto alla sola costruzione di opere, diventando un'occasione di rilancio per tutta una comunità di riferimento e di

2. URBACT, un programma europeo di scambio e apprendimento, finanziato dalla Commissione nell'ambito dell'obiettivo di cooperazione territoriale, poiché una parte dei suoi programmi riguarda la cooperazione interregionale. L'obiettivo della rete è quello di stimolare l'innovazione nella rinascita urbana, incoraggiando le città e i cittadini a identificare, trasferire e divulgare le buone pratiche. URBACT riguarda progetti di riqualificazione di edifici, infrastrutture, spazi urbani, verdi, rurali, in modo da creare benefici sociali, economici, ambientali. La rigenerazione è intesa come risposta al declino delle zone urbane e all'abbandono delle aree interne. <https://urbact.eu/>.

riqualificazione di un territorio. All'interno di questa interpretazione di rigenerazione nasce la definizione del concetto di **"rigenerazione guidata dalla cultura"** (cultural led regeneration) dove **la cultura diventa il principale catalizzatore e motore della rigenerazione, avendo il compito di fornire nuove basi per l'integrazione di questioni economiche, ambientali e sociali**, risolvendo questioni chiave di pianificazione e coinvolgendo la comunità locale nel generare un cambiamento sostanziale attraverso le soluzioni proposte (Blessi et al., 2012; Evans e Shaw, 2004; Hudec e Džupka, 2016; Pendlebury, 2002). Questa interpretazione è in contrasto con il fenomeno della gentrification³ che spesso ha avuto luogo in processi di rigenerazione non incentrati sulla comunità e diretti da una prevalenza di interessi privati.

Il coinvolgimento della comunità locale è un fattore fondamentale per disegnare un intervento coerente con il territorio nel quale si va ad operare, che sia in linea con i valori e le esigenze dei cittadini interessati dall'intervento stesso (Bernardoni et. al 2021). Questa prospettiva apre alla seconda narrativa analizzata: quella relativa alle politiche di rigenerazione delle aree interne. Qui il concetto predominante è l'approccio *place-based* in contrapposizione con quello *spatially blind*.

L'approccio *place-based* valorizza, mettendola al centro, la conoscenza diffusa (o intelligenza collettiva) proveniente dai territori e la combina con la conoscenza tecnico-statistica posseduta dal centro decisionale, al fine di rispondere in maniera efficace e puntuale alle esigenze e alle richieste di sviluppo che provengono dagli specifici contesti locali. Inoltre, questo approccio pone al centro il policy-maker locale, fornendogli ampi spazi di manovra e di decisione, e vigila, allo stesso tempo, sulle possibili azioni di resistenza ai processi innovativi che egli potrebbe intraprendere. Questo tipo di approccio cerca di evitare le distorsioni segnalate nel rapporto Barca (2012) relative all'implementazione di modelli di sviluppo *spatially-blind* e urbanofili dove, al contrario, vengono importati modelli top down ed esempi considerati di successo in altri territori con caratteristiche profondamente diverse. Le indicazioni relative alle politiche delle aree interne non mutano il concetto di cultural led regeneration ma danno un'importante indicazione su come disegnare e implementare politiche di rigenerazione che tengano in considerazione l'importanza del driver territoriale.

L'obiettivo di una politica di rigenerazione è portare un miglioramento tangibile per la comunità e il territorio. Ruolo fondamentale nel far sì che ciò avvenga spetta alla collaborazione fra imprese sociali, cittadini organizzati, nuove soggettività sociali, enti privati e Pubblica Amministrazione. In particolare, alle imprese sociali e alle organizzazioni del terzo settore spetta il compito di farsi portavoce delle istanze sociali del territorio, di influenzare le politiche pubbliche e le decisioni di enti privati che investono nel territorio. Il concetto forse più adeguato è quello di **"sviluppo territoriale integrato"**, ossia un approccio alla rigenerazione dove l'obiettivo prevalente è lo sviluppo di capitale sociale e ambientale e, come secondario, quello economico (Moulaert e Nussbaumer, 2005).

³ Gentrification (in italiano gentrificazione) è un concetto sociologico che indica il progressivo cambiamento socioculturale di un'area urbana da proletaria a borghese a seguito dell'acquisto di immobili, e loro conseguente rivalutazione sul mercato, da parte di soggetti abbienti. Sinteticamente, può essere definita come processo di imborghesimento di aree urbane un tempo appannaggio della classe operaia, la quale è progressivamente rimpiazzata non potendo più economicamente sostenere i nuovi standard qualitativi del luogo di residenza.

Partendo da queste riflessioni e cercando di posizionarsi su una interpretazione di rigenerazione territoriale integrata, si è deciso di considerare due grandi driver per classificare ed interpretare politiche, programmi e progetti di rigenerazione nel territorio umbro: il driver territoriale e quello tematico. Il **driver territoriale** consente di classificare il progetto analizzato rispetto alle caratteristiche *place-based*:

- a. Progetti di rigenerazione in Aree interne
- b. Progetti di rigenerazione in Ex aree industriali
- c. Centri storici

Mentre il **driver tematico** prende in esame l'eventuale caratterizzazione settoriale degli interventi:

- a. Progetti di rigenerazione della viabilità
- b. Progetti di rigenerazione delle infrastrutture (tangibili e intangibili)
- c. Progetti di promozione del turismo sostenibile
- d. Progetti di recupero edilizio (per attività sociali e culturali)
- e. Progetti in settori non ancora identificati

Questa semplice cornice consente di inquadrare i progetti, programmi e politiche di rigenerazione considerando le caratteristiche di partenza fondamentali per poter costruire un framework di valutazione condiviso.

Che cos'è la VIS? - Il ciclo dell'impatto

Prima di introdurre il concetto di Valutazione di Impatto Sociale, bisogna capire cosa sia l'impatto sociale. Negli ultimi anni il termine impatto viene sempre di più abbinato al concetto di sostenibilità ed è utilizzato spesso, in relazione a vari aspetti: economico, sociale, ambientale. **L'impatto, infatti, può essere considerato come un tentativo di recuperare la complessità degli effetti delle politiche pubbliche, dei programmi o dei progetti, che nel tempo è stato sempre più ridotto alle sole ricadute economiche** (Corvo e Pastore, 2020).

“L'impatto sociale viene definito come il cambiamento sostenibile di lungo periodo (positivo o negativo; primario o secondario) nelle condizioni delle persone o nell'ambiente che l'intervento ha contribuito parzialmente a realizzare.”

ZAMAGNI, 2015

Secondo questa definizione di Zamagni, l'impatto sociale va quindi oltre i soli effetti economici, ma è un cambiamento generale avvenuto parzialmente grazie ad un determinato intervento. Il "parzialmente" presente nella definizione di Zamagni, ci porta a riflettere su un altro aspetto legato all'impatto sociale: secondo la definizione di Clark e Olsen, data nel 2004, l'impatto sociale è:

“La parte del risultato totale che si è verificata come risultato dell'attività dell'impresa, al di là di quello che sarebbe successo in ogni caso”

CLARK e OLSEN, 2004

Concetto fondamentale di questa definizione è che l'impatto sociale è quella parte del cambiamento direttamente legata alle attività di progetto, o alle azioni promosse da una politica pubblica. Bisogna scorporare ciò che sarebbe successo in ogni caso, cioè, ad esempio, il risultato di politiche precedenti, o effetti di altri progetti. Questo discorso ci porta ad una definizione più recente di impatto sociale, quella fornita da Social Value Italia:

“Gli impatti sono i risultati dei cambiamenti, riferibili alla sola attività dell'organizzazione. Questi possono essere positivi e negativi, primari o secondari di lungo termine, prodotti da un intervento direttamente o indirettamente, intenzionali o non intenzionali”

GLOSSARIO SOCIAL VALUE, 2016

Viene in questo caso introdotto un altro elemento importante, cioè il tempo. Quando si ragiona di impatto sociale bisogna guardare anche ai cambiamenti che si verificano nel lungo periodo.

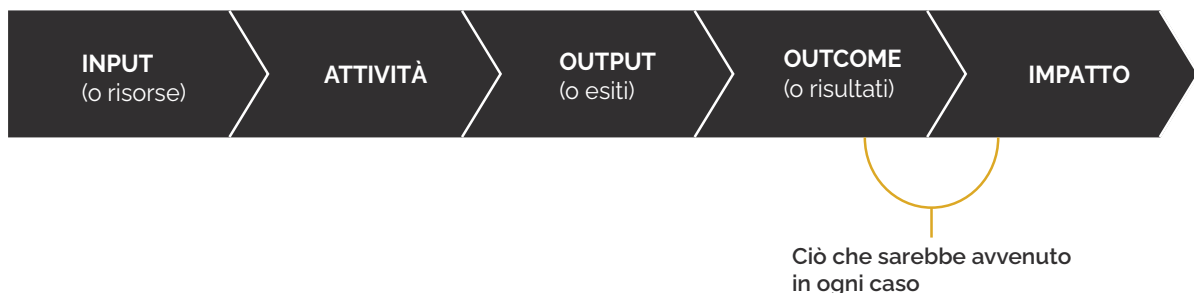
Questa definizione può essere ulteriormente integrata su due punti di vista: da una parte ribadendo come l'impatto sociale riguarda non solo le attività di una determinata organizzazione, con il suo operato generale e le sue attività progettuali, ma anche i programmi di policy, le politiche pubbliche; da altra parte viene introdotto il concetto di "triangolo dell'impatto" o "**triade di impatto**" (Calderini, 2020): intenzionalità, misurabilità e addizionalità.

Per generare risposte credibili alle crescenti sfide sociali, l'impatto sociale deve essere ricercato, c'è bisogno dell'**intenzionalità** nella generazione di impatto, di una ricerca proattiva della creazione di valore sociale. Inoltre, l'impatto deve essere **misurabile**, cioè bisogna verificare che i risultati di impatto prefissati siano efficacemente raggiunti, e poi far sì che questi risultati entrino nella pianificazione delle attività, in modo che diventi una pianificazione impact oriented. L'ultima caratteristica della triade è l'**addizionalità**, cioè bisogna fare in modo che il cambiamento generato sia positivo per la società, anche a costo di assumersi una parte di rischio.

Esistono, quindi, molte definizioni di impatto sociale che però fanno capo ad un unico macro-concetto. La pluralità ed eterogeneità delle descrizioni di impatto sociale rende difficile l'elaborazione di una sua definizione univoca. Tuttavia, mettendo a confronto queste diverse definizioni con altre fornite dalla letteratura, è possibile identificare una serie di caratteristiche comuni che permettono di delineare il concetto di impatto sociale.

Queste caratteristiche si possono rappresentare nella Catena del Valore:

■ fig. 1 IMPACT VALUE CHAIN



La Catena del Valore (Impact Value Chain) parte dalla ricostruzione degli **input**, cioè delle risorse utilizzate per la realizzazione delle attività. Tali risorse possono essere risorse economiche, ma anche risorse umane o beni immobili/spazi/luoghi.

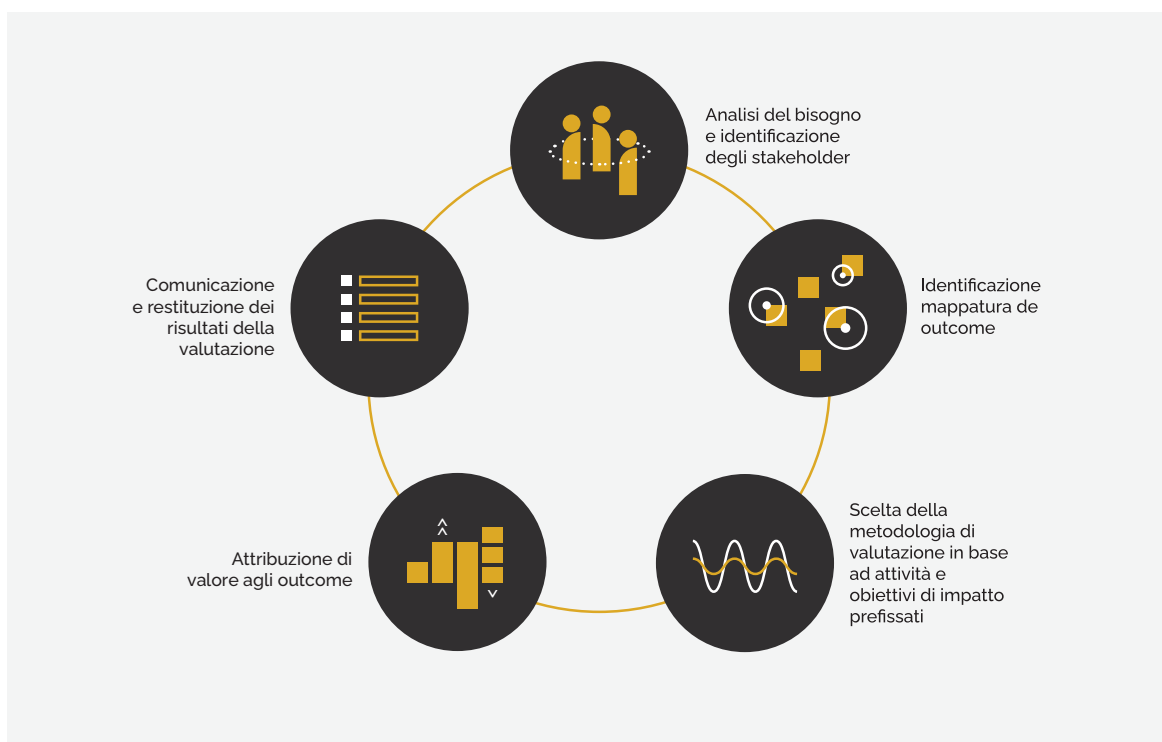
CHE COS'È LA VIS? - IL CICLO DELL'IMPATTO

15

I risultati tangibili delle attività svolte sono gli **output**. Essi possono essere prodotti, beni capitali o servizi. Una volta individuati gli output, è necessario ricostruire l'**effetto**, i cambiamenti di medio-lungo periodo che ne conseguono: questi cambiamenti sono gli **outcome**. L'effetto prodotto è il risultato delle attività di progetto promosse dalla singola organizzazione, ma è influenzato anche da fattori esogeni. Questi fattori possono essere la concomitanza di altri progetti simili a quello in esame, decisioni di individui, l'influenza di politiche pubbliche, etc. L'ultimo passaggio da fare per ricostruire l'impatto di ogni outcome è scorporare questi fattori esogeni, e delimitare quindi la misurazione a ciò che è risultato diretto delle attività di progetto. Questo passaggio serve a ridurre il rischio di sovrastimare gli effetti prodotti, e rafforzare quindi la credibilità dell'analisi. Per fare ciò si utilizzano i cosiddetti **mitigatori dell'impatto**⁴, delle variabili tecniche che permettono di effettuare l'operazione di delimitazione di cui sopra.

La valutazione degli effetti delle attività svolte, così come presentata nella descrizione degli elementi della Catena del Valore, prende il nome di **Valutazione di Impatto Sociale – VIS**.

■ fig. 3 LE FASI DELLA VIS



La VIS si articola in più fasi (vedi fig. 3): una prima fase di **analisi del bisogno ed identificazione degli stakeholder**, nella quale vengono individuati e mappati i principali portatori di interesse del progetto, e nella quale si valuta l'innovatività

4. I mitigatori dell'impatto sono: (1) Deadweight: valore percentuale di un aggiustamento dell'outcome che rileva l'insieme dei cambiamenti che si sarebbero verificati comunque, indipendentemente dalle attività poste in essere dal progetto; (2) Attribution: valore percentuale che indica la quota di cambiamento direttamente attribuibile al progetto; (3) Displacement: "spiazzamento" derivante dal verificarsi di un outcome che genera una conseguenza negativa su un altro outcome; (4) Drop-off: quota parte di deterioramento dell'effetto dell'outcome che si verifica dopo il primo anno di chiusura del progetto.

delle possibili risposte al problema sociale individuato; nella seconda fase di **identificazione e mappatura degli outcome**, si ricostruiscono i cambiamenti generati con le attività, in relazione alle risorse investite e agli output prodotti; dopodiché, effettuata la scelta della metodologia di valutazione più adatta in base agli obiettivi di impatto prefissati, si passa alla fase di **attribuzione di valore agli outcome**, nella quale si attribuisce significato ai risultati del processo di misurazione; infine vi è la comunicazione e restituzione dei risultati della valutazione, fase importante per l'impostazione di future azioni orientate all'impatto. Restituzione che può avvenire secondo vari modi: attraverso un report specifico, o con una visualizzazione ad hoc, o ancora all'interno del proprio bilancio sociale per un Ente del Terzo Settore.

La VIS può essere di due tipi: previsionale o valutativa.

La VIS previsionale viene svolta ex ante, in fase di progettazione, o comunque prima dell'inizio delle attività di progetto. Nell'analisi previsionale, si fa una stima dell'impatto atteso generabile con le azioni progettuali. Può essere molto utile durante la pianificazione delle attività, poiché permette di individuare quelle azioni che hanno il potenziale per massimizzare l'impatto del progetto. Inoltre, permette di identificare ciò che si dovrà poi misurare. Ciò permette di **impostare politiche pubbliche, programmi, progetti orientati all'impatto**.

La VIS valutativa è invece fatta ex post, ed è basata sulla misurazione degli outcome raggiunti e rilevati in fase di progetto. Permette di verificare quali obiettivi siano stati raggiunti e quali no, e fornisce indicazioni per **supportare i processi decisionali futuri riguardo politiche, programmi e progetti**.

Come non esiste una sola definizione di impatto sociale, allo stesso modo esistono diverse metodologie per misurarlo, nel 2021 sono stati mappati **98 modelli** (Corvo et.al 2021) suddivisi in 4 cluster:

- (1) modelli basati sulla performance e sugli studi di management dove il più utilizzato è EMAS;
- (2) modelli basati sui sistemi di qualità dove il più utilizzato è EFQM;
- (3) modelli di monetizzazione dove il più utilizzato è lo SROI;
- (4) modelli legati al mondo della sostenibilità e i GRI.

Open Impact svolge le analisi di impatto ambientale e socio-economico attraverso **modelli di monetizzazione (3)** e specificatamente applicando la metodologia **SROI – Social Return on Investment** - che è in grado di cogliere la trasformazione dell'impatto dalla forma finanziaria in una forma blended di valore sociale, ambientale, economico.

CHE COS'È LA VIS? - IL CICLO DELL'IMPATTO

17

Questa metodologia, ormai consolidata a livello globale, utilizza approssimazioni di valore finanziario per la trasformazione del valore sociale e ambientale generabile dagli interventi. La possibilità di adottare una metodologia standard e verificabile congiuntamente alla possibilità di fornire indicazioni di natura finanziaria rispetto a variabili di natura ambientale e sociale, ha reso questo strumento di valutazione uno dei più diffusi a livello internazionale.

Alcune delle caratteristiche principali della metodologia SROI vengono riassunti qui sotto:

- possibilità di mettere in relazione un vasto numero di variabili di diversa natura (qualitative e quantitative; ambientali, sociali, economiche e finanziarie);
- possibilità di adoperare un framework di analisi già consolidato e riconosciuto a livello internazionale (collegato ai *Sustainable Development Goals* e all'*Agenda 2030*);
- possibilità di conversione in metrica finanziaria per la maggior parte delle aree di cambiamento analizzate (le metriche finanziarie subiscono un processo di verifica da parte di diverse agenzie e centri di ricerca, quali *Go Lab*, *Social Value UK* e *Social Finance*);
- possibilità di analisi comparative con progetti di simile natura e con livelli di outcome assimilabili.

Per farlo, il metodo si basa su tre principi già sopra citati:

- **Addizionalità:** analisi del valore aggiunto generato soltanto dal progetto;
- **Misurabilità:** analisi della quota parte misurabile di valore;
- **Intenzionalità:** analisi delle intenzioni d'impatto di chi sta attuando il progetto.

Le linee guida internazionali per l'implementazione di un'analisi con la metodologia SROI suggeriscono di seguire cinque step principali, che vengono proposti nello schema in basso (Fig 4).

■ fig. 4 LE FASI DELLO SROI



CHE COS'È LA VIS? - IL CICLO DELL'IMPATTO

Il gruppo di lavoro *Tor Vergata/Open Impact* implementa la metodologia dello SROI come descritto qui di seguito:

1. Individuazione degli stakeholder e classificarli in base alla loro influenza e al loro interesse nel progetto.
2. Individuazione di input, attività, output e mappatura delle aree di outcome materiali per ciascuno stakeholder individuato.
3. Qualificazione delle aree di outcome:
 - 3.1. collegamento a standard di rendicontazione internazionale (SDGs, UNDP⁵ e BES);
 - 3.2. definizione della tipologia di outcome (hard, soft, cashable e not cashable)⁶;
 - 3.3. analisi di misurabilità e collegamento a indicatori quantitativi;
 - 3.4. analisi di cashability e collegamento a metriche finanziarie.
4. Quantificazione delle aree di outcome:
 - 4.1. analisi degli indicatori quantitativi per ciascuna area di outcome;
 - 4.2. calcolo del valore sociale generato a livello aggregato (sommatoria dei valori sociali di ciascuna area di outcome).
5. Mitigazione del valore delle aree di outcome:
 - 5.1. analisi di causalità: verifica del legame tra intenzioni e impatto;
 - 5.2. analisi di addizionalità: verifica del valore aggiunto generato;
 - 5.3. analisi di durabilità: verifica del ciclo di vita dell'impatto;
 - 5.4. analisi di sensitività: verifica dell'equilibrio della composizione dell'impatto .
6. Calcolo dell'impatto e dello SROI:
 - 5.1. applicazione dei mitigatori ai valori delle aree di outcome;
 - 5.2. calcolo dell'indice SROI.

Durante il laboratorio ci si è concentrati in particolar modo sulla fase di mappatura degli outcome, operazione fondamentale per creare un framework valutativo condiviso.

5. Lo standard di misurazione sviluppato dallo United Nations Development Programme (UNDP) è uno strumento di analisi che considera cinque dimensioni dell'impatto: what, who, how much, contribution e risk. Ciascuna area di outcome individuata potrà essere analizzata mediante l'applicazione dello standard sviluppato da UNDP che intende definire un livello minimo di informazioni necessarie per qualsiasi analisi d'impatto sociale e ambientale che rispetti gli obiettivi di sviluppo sostenibile.

6. Outcome Hard: è una conseguenza che può essere riscontrata con dati oggettivi, non si basa su percezioni . Outcome soft: è una conseguenza che dipende principalmente dal beneficiario e si basa su percezioni dell'individuo. Cashability: è la caratteristica di un outcome che lo rende esprimibile in termini monetari, spesso riferito all'attore pubblico come soggetto che risparmia o guadagna dall'intervento.

Impact framework per la rigenerazione territoriale

■ fig. 5 LE FONTI DEL FRAMEWORK DI VALUTAZIONE



Per la definizione del framework valutativo sono state utilizzate 3 fonti di benchmark: **(1)** dati internazionali provenienti dal database di *Open Impact*, **(2)** dati nazionali provenienti da misurazioni in ambito rigenerazione effettuate da *Open Impact*; e infine **(3)** dati territoriali umbri provenienti dall'analisi di progetti presentati dai partecipanti al laboratorio. Lo schema riportato sopra esemplifica i tre input informativi utilizzati per la definizione del framework di valutazione.

- 1 Ambiente
- 2 Comunità sostenibile e inclusiva
- 3 Sviluppo economico
- 4 Infrastrutture
- 5 Occupazione
- 6 Viabilità
- 7 Salute e Benessere
- 8 Sicurezza pubblica

Lo schema presentato di seguito sintetizza le principali informazioni relative a ciascuna macro area di outcome ottenute mediante un'analisi di dettaglio delle frequenze e delle caratteristiche di ciascuna area di outcome.

Le principali informazioni relative a ciascuna area di outcome possono essere così riassunte:

■ tab. 1 LE MACRO AREE DEL BENCHMARK DI OPEN IMPACT

MACRO AREE DI OUTCOME	N. AREE DI OUTCOME	FREQUENZA	FREQUENZA (%)
Ambiente	7	32	21%
Comunità sostenibile e inclusiva	24	42	27%
Sviluppo economico	8	11	7%
Infrastrutture	3	3	2%
Occupazione	7	49	32%
Viabilità	10	16	10%
Salute e Benessere	1	1	1%
Sicurezza pubblica	1	1	1%
TOTALE	61	155	100%

Le analisi condotte e il benchmark internazionale contenuto nel database di *Open Impact* hanno permesso di strutturare un modello standard di analisi per la rigenerazione, attraverso l'utilizzo di catene dell'impatto già verificate a livello nazionale e internazionale. Lo studio delle singole macro aree di outcome ha portato alla definizione delle seguenti catene del valore.

■ tab. 2 LE METRICHE D'IMPATTO DEL BENCHMARK DI OPEN IMPACT

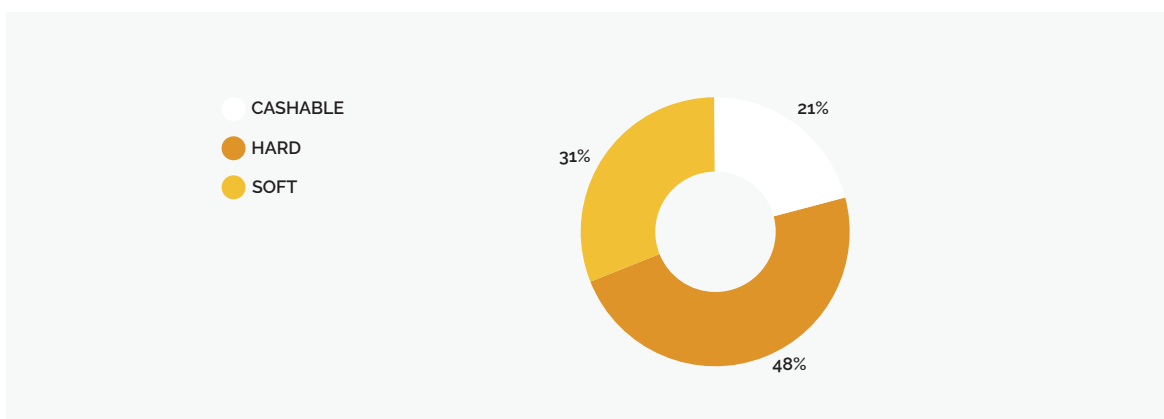
MACRO AREE DI OUTCOME	N. AREE DI OUTCOME	N. INDICATORI	N. PROXY FINANZIARIE
Ambiente	7	20	9
Comunità sostenibile e inclusiva	24	35	34
Sviluppo economico	8	11	11
Infrastrutture	3	2	2
Occupazione	7	21	20
Viabilità	10	12	14
Salute e Benessere	1	1	1
Sicurezza pubblica	1	3	3
TOTALE	61	105	94

IMPACT FRAMEWORK PER LA RIGENERAZIONE TERRITORIALE

21

Facendo inoltre riferimento alla fase relativa alla qualificazione delle aree di outcome, il framework di valutazione presenta la seguente proporzione tra aree di outcome soft, hard e cashable:

■ fig. 6 LA TIPOLOGIA DELLE AREE DI OUTCOME DEL BENCHMARK DI OPEN IMPACT



Entrando nel dettaglio di ciascuna macro area di outcome, è stato indagato il peso specifico di ciascuna tipologia di outcome per evidenziare anche il contributo in termini di cashability. Viene qui evidenziato il peso di ciascuna tipologia di outcome per macro area:

■ tab. 3 LE TIPOLOGIE DI OUTCOME PER MACRO AREA

MACRO AREE DI OUTCOME	CASHABLE (%)	HARD (%)	SOFT (%)	TOTALE (%)
Ambiente	14%	86%	0%	100%
Comunità sostenibile e inclusiva	17%	33%	50%	100%
Sviluppo economico	13%	74%	13%	100%
Infrastrutture	0%	100%	0%	100%
Occupazione	57%	43%	0%	100%
Viabilità	20%	30%	50%	100%
Salute e Benessere	0%	0%	100%	100%
Sicurezza pubblica	100%	0%	0%	100%

IMPACT FRAMEWORK PER LA RIGENERAZIONE TERRITORIALE

Infine, è stato analizzato il peso di ciascuna macro area rispetto ai *Sustainable Development Goals* (SDGs) per l'individuazione dei indicatori chiave (KPI) di maggiore interesse per le strategie di sviluppo sostenibile sul territorio (*Agenda 2030*).

In considerazione della trasversalità delle tematiche trattate e del tema stesso della rigenerazione territoriale, il modello presenta dei collegamenti tra aree di outcome, macro aree di outcome e SDGs di tipo diretto, non considerando le possibili ricadute indirette su ulteriori Goal SDGs. Questa analisi dovrà essere condotta in modo specifico su ogni singolo intervento per una corretta mappatura delle dinamiche sociali e ambientali.

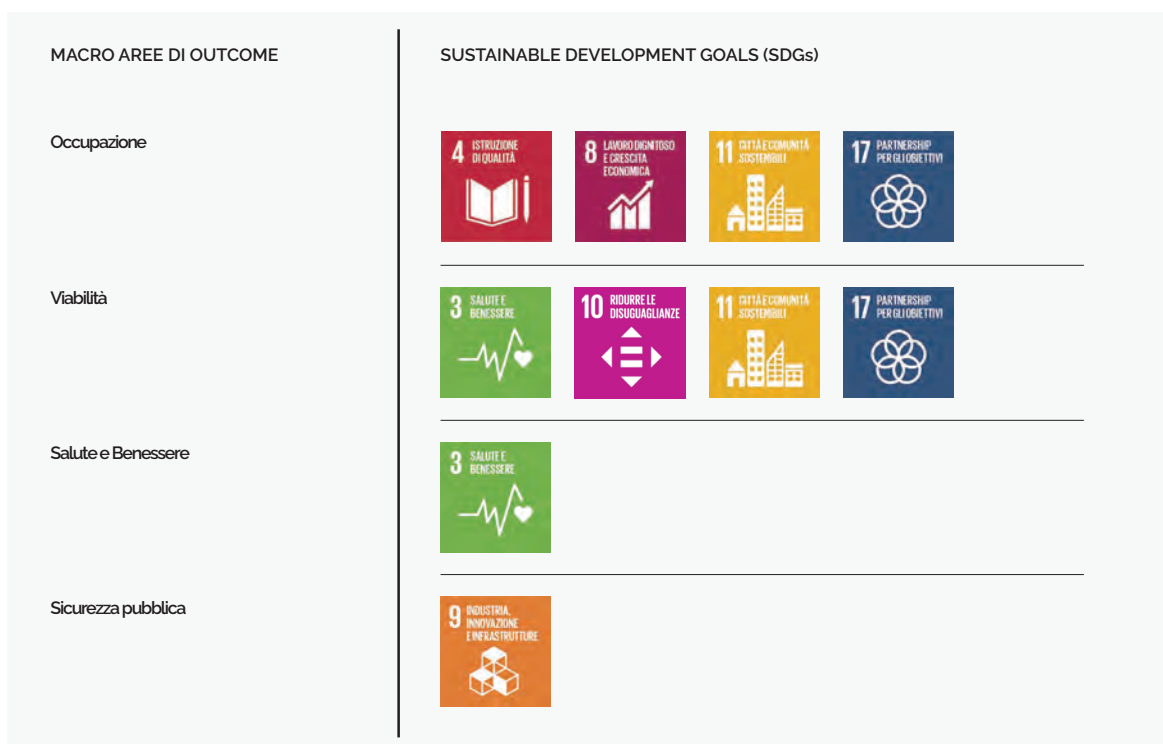
I *Sustainable Development Goals* (SDGs) individuati riguardano undici dei 17 ambiti previsti dalle Nazioni Unite: in particolare la salute, l'istruzione, la gestione sostenibile dell'acqua e dell'energia, l'occupazione, l'innovazione, la riduzione delle disuguaglianze, la realizzazione di città e comunità e produzione e consumo sostenibili, la realizzazione di azioni per combattere i cambiamenti climatici e il rafforzamento dei partenariati a livello internazionale. Partendo da queste premesse, i *Sustainable Development Goals* (SDGs) di maggiore rilievo per le macro aree di outcome sono:

■ tab. 4 IL COLLEGAMENTO CON GLI SDGs

MACRO AREE DI OUTCOME	SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs)
Ambiente	    
Comunità sostenibile e inclusiva	       
Sviluppo economico	    
Infrastrutture	

IMPACT FRAMEWORK PER LA RIGENERAZIONE TERRITORIALE

23



All'interno di queste 8 macro aree è stato poi effettuato un lavoro di ricostruzione degli outcome specifico per ciascuno dei progetti selezionati.

Le aree di outcome provenienti dal benchmark di *Open Impact* hanno dunque subito un processo di adattamento che ha insistito sul contesto territoriale degli interventi. Tale lavoro è stato svolto sia in sessioni laboratoriali in plenaria, sia con incontri tra gruppi bilaterali o gruppi di lavoro ristretti, nei quali il team di *Open Impact* si è confrontato con i responsabili dei vari progetti per una mappatura delle intenzionalità d'impatto di ciascun intervento presentato.

Il modello presentato è stato dunque applicato alle progettualità della *Regione Umbria* per definire un primo assessment di misurabilità di tali interventi. I progetti considerati⁷ per la fase di testing del framework valutativo sono:

- 1 Vivere l'Umbria - ex FCU
- 2 Rockability
- 3 Nuovi attraversamenti: Spoleto di mezzo, creative, sociale e culturale
- 4 Trame di comunità
- 5 Polo principale "intermodale" di Gubbio
- 6 Servizi digitali per la Disabilità

7. Il progetto "Alta Umbria 2030" non è stato considerato per la fase di testing del framework valutativo per mancanza di dati riguardanti gli obiettivi generali, specifici e i risultati attesi che rappresentano la base per l'analisi dell'intenzionalità degli interventi.

1 Vivere l'Umbria – ex FCU

IN PARTENZA

Il Programma è finalizzato a riqualificare e incrementare il patrimonio destinato all'edilizia residenziale sociale, a rigenerare il tessuto socio-economico, a incrementare l'accessibilità, la sicurezza dei luoghi e la rifunzionalizzazione di spazi e immobili pubblici, nonché a migliorare la coesione sociale e la qualità della vita dei cittadini, in un'ottica di sostenibilità e densificazione, senza consumo di nuovo suolo e secondo i principi e gli indirizzi adottati dall'*Unione Europea*, secondo il modello urbano della città intelligente, inclusiva e sostenibile (Smart City).

2 Rockability

IN CORSO

Rockability promuove a Roccaporena di Cascia uno spazio attivo di relazione e azione per favorire e attuare un programma di trasformazione e rigenerazione dell'area e fornire contributi allo sviluppo del territorio a partire dai suoi elementi identitari, attraverso un metodo di intervento caratterizzato dalla partecipazione e dal confronto costruttivo.

Le conoscenze, i saperi locali, le esperienze, le competenze, le attitudini che ognuno può esprimere, nel progetto diventano un valore e una risorsa per aumentare la capacità di risposta alle problematiche e alle necessità che riguardano le persone, la comunità locale e l'economia del territorio e permettere di prefigurare nuovi orizzonti di sviluppo.

Rockability prende in considerazione e connette alcune aree tematiche di riferimento: il welfare territoriale per lo sviluppo di una comunità accogliente ed educante nella presa in carico delle fragilità sociali, in particolare quelle legate ai minori a partire dalla ridefinizione del *Centro Educativo di Roccaporena*; la valorizzazione del patrimonio storico-artistico e naturalistico, la diffusione di pratiche di turismo responsabile, sostenibile e accessibile; la qualità della vita e dell'ambiente, le opportunità per i giovani.

Rockability intende legittimare e promuovere una progressiva Comunità di Riferimento che non è solo quella locale, ma composta anche da risorse umane e competenze sia regionali che di altri territori a livello nazionale, attraverso modalità volte a favorire la collaborazione e la cooperazione in rete fra i soggetti del territorio e tra territori (comunità di pratiche).

L'area di Roccaporena attraverso *Rockability* può costituirsi anche come possibile snodo verso una prospettiva di innovazione socio-culturale ed economica che accoglie e rilancia riflessioni, analisi, esperienze e pratiche nei confronti di altri luoghi del territorio regionale e nazionale.

Rockability sta allestendo, a seguito di un percorso di mappatura delle fragilità e delle potenzialità del territorio, ma anche di un fattivo coinvolgimento dei vari stakeholder e della comunità locale di Roccaporena e Cascia, una specifica piattaforma digitale territoriale (*Territori Intraprendenti*) per rappresentarsi e riconoscersi come territorio e per comunicare all'esterno le varie opportunità e specificità. In uscita dal progetto è prevista anche la costituzione di una entità imprenditoriale

che si fonderà su una mission di comunità per tradurre in servizi e in progetti lo scambio con la Comunità di Riferimento e con la finalità di valorizzazione delle risorse e delle economie locali.

3 Nuovi attraversamenti: Spoleto di mezzo, creative, sociale e culturale

IN CORSO

L'azione progettuale è indirizzata a declinare una sorta di distretto culturale-creativo evoluto (anche con finalità turistica) a partire dall'area di mezzo di Spoleto, inteso come strumento di riqualificazione di beni e spazi in disuso o sotto-utilizzati o oltremodo da valorizzare, di innovazione sociale e di promozione delle contaminazioni artistiche, socio-culturali e tecnologiche anche a livello internazionale. L'intera area interessata, nella logica del distretto, dovrebbe essere trasformata in un centro diffuso di produzione culturale, artistica, sociale, laboratoriale ed educativo-formativo, tra saperi, discipline, "maestrie", competenze, ecc. per apprendimenti e nuove consapevolezze e con modalità anche "light" di intervento nei "nuovi luoghi".

4 Trame di comunità

IN CORSO

Trame di Comunità è un progetto per lo "sviluppo di comunità", che si esplica in un processo di collaborazione e coinvolgimento dei membri della comunità locale per migliorarne, a livello individuale e collettivo, le condizioni di vita. Si fonda sul problem solving collaborativo, sulla focalizzazione partecipata di istanze e risultati salienti per la comunità e sull'orientamento all'empowerment. Il lavoro di co-progettazione di cui *TdC* beneficia e cui dà corpo è organizzato in 4 insiemi di attività:

- **Sviluppo di Comunità.** Ricerca-azione e laboratori sociali per la definizione di policy innovative di sviluppo/welfare locale e la strumentazione delle relative strategie. Assistenze tecniche per l'imprenditoria sociale. Modellizzazione di buone pratiche. Adattamento delle tecnologie informatiche e della comunicazione (piattaforma Wiki e radio web) per la partecipazione al co-design e l'accesso ai servizi.
- **Economia del Dono.** Corroborazione delle buone pratiche di economia civile che hanno dimostrato tutta la loro pervasività sociale. Si utilizza la capillare diffusione di organizzazioni efficaci nel linking sociale per contrastare lo spreco alimentare, per un'educazione al consumo consapevole e per il supporto alle situazioni di fragilità sociale. Inoltre si offre la possibilità di mettersi in evidenza a tutte quelle esperienze territoriali di economia attenta all'ambiente e agli scambi equi e solidali (prodotti biologici, artigianato sociale, etc.).
- **Capitale sociale per lo sviluppo di comunità.** Sistematizzazione di buone pratiche educative e sensibilizzazione su civismo, cittadinanza attiva, pari opportunità, non discriminazione, interculturalità, ecosistema uomo e territorio. Contrasto

alle deprivazioni culturali e alle povertà, costruzione del benessere di comunità. Orientamento e accompagnamento verso l'autonomia e il lavoro.

- **Patrimonio territoriale per lo sviluppo di comunità.** Rigenerazione di spazi urbani e servizi collaborativi di fruizione e welfare. Servizi innovativi di mobilità "da, verso ed intra" il periurbano. Maggior-domo di Comunità e Taxi rurale.

5 Polo principale "intermodale" di Gubbio

IN CORSO

L'intervento prevede la realizzazione a Gubbio di un centro per la mobilità sostenibile anche al fine di migliorare, soprattutto da un punto di vista ambientale, la fruizione e la vivibilità del centro storico di Gubbio. L'intervento consiste nella realizzazione di un'infrastruttura, senza barriere architettoniche, che rappresenti un principale punto di arrivo nell'area interna e transito verso località e centri abitati dislocati sul territorio.

6 Servizi Digitali per la Disabilità

IN CORSO

Realizzazione di una applicazione web per servizi digitali innovativi rivolti a utenti con disabilità. L'app consentirà di generare informazioni specifiche su servizi pubblici e sull'accessibilità di luoghi e strutture di rilevanza turistica in base alle caratteristiche della persona disabile che le richiede.

L'analisi effettuata sui progetti nominati sopra ha evidenziato un'alta correlazione fra i risultati attesi delle progettualità e la disponibilità di metriche d'impatto per la misurazione. Dei 61 outcome provenienti dal database di *Open Impact*, **21 aree di outcome** sono state **applicate ai progetti selezionati**, pari al 29%.

Questo risultato deve essere però anche relazionato al campione ristretto che è stato considerato. L'applicazione di tale framework di valutazione ad un campione maggiore potrebbe portare a risultati in termini di applicabilità e misurabilità molto più elevati. Inoltre, la disponibilità di informazioni rispetto ai dati necessari per la misurazione garantisce la possibilità di una raccolta dati più strutturata.

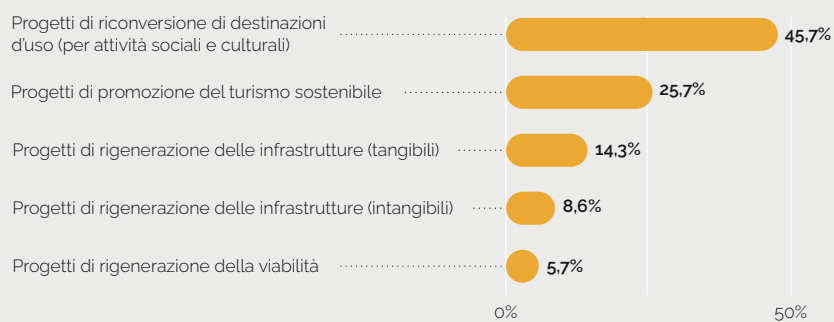
L'analisi condotta sulle progettualità selezionate durante la fase di co-design hanno permesso di definire un set di aree di outcome ricorrenti, collegato agli obiettivi generali e specifici definiti da ciascun progetto. Inoltre, come evidenziato sopra, ogni area di outcome è stata collegata ad una specifica tipologia (hard, soft o cashable) e allo standard internazionale dei *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Attraverso *Microsoft Power BI*, una piattaforma di business intelligence, è stata effettuata una visualizzazione dell'analisi riportata sopra (consultabile qui: [dashboard](#)).

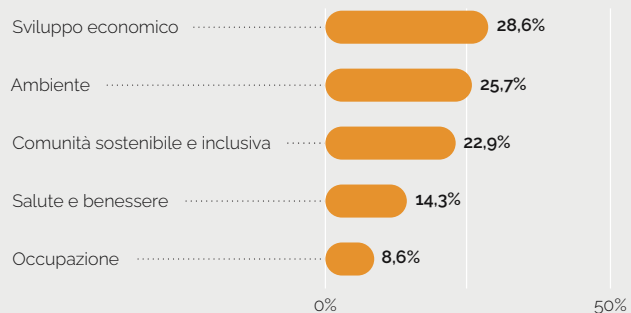
IMPACT FRAMEWORK PER LA RIGENERAZIONE TERRITORIALE

27

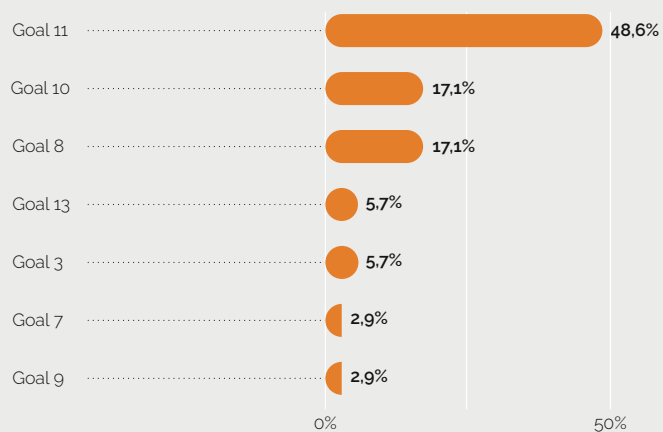
DRIVER TEMATICO



MACRO AREA DI OUTCOME

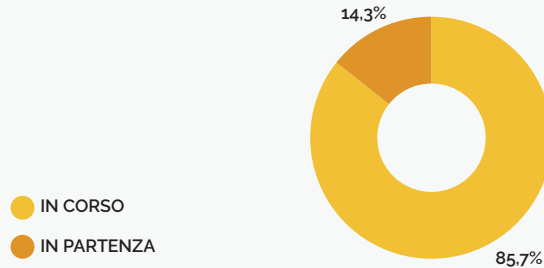


SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs)



IMPACT FRAMEWORK PER LA RIGENERAZIONE TERRITORIALE

FASE DI PROGETTO



OBIETTIVO GENERALE

Costituire attraverso il Community Hub una "comunità di pratica" per l'arricchimento del welfare territoriale e dell'economia sociale.

Facilitare e promuovere l'accesso e la fruizione di servizi pubblici e di strutture turistiche da parte di utenti con disabilità.

Lancio del distretto culturale e creativo per il miglioramento dell'accessibilità fisica e culturale del centro storico della città.

Promozione di uno spazio attivo di relazione e azione per favorire e attuare un programma di trasformazione e rigenerazione dell'area e fornire contributi allo sviluppo del territorio.

Realizzazione di un sistema di accessibilità integrato con il trasporto dei centri minori dell'area interna.

Valorizzazione del patrimonio regionale lungo la FCU.

OBIETTIVO SPECIFICO

Migliorare le capacità di autonomia e di lavoro

Definire modelli innovativi di servizi collaborativi di prossimità rivolti a cittadini con fragilità sociale

Incrementare i servizi di assistenza leggera di prossimità

Incrementare il senso di civismo e le pratiche di cittadinanza attiva

Recuperare e rigenerare spazi fisici in ambito urbano e periurbano per interventi di riqualificazione, di decoro urbano e di valorizzazione dell'ambiente

Strutturare forme permanenti e diffuse di diagnostica e di progettazione partecipata

Sviluppo di un osservatorio capace di elaborare policy e strategie innovative di sviluppo locale

Personalizzazione delle informazioni utili alla singola persona disabile

Analisi e valorizzazione competenze e mestieri del centro storico

Intervento strutturale per abbattimento barriere architettoniche

Miglioramento della proposta turistica B-3 Innovazione del sito web

Processo di governance finalizzato alla gestione del Distretto

Rigenerazione di tre quartieri attraverso la realizzazione di eventi e laboratori

Orientamento verso pratica di ecosostenibilità di gestione di flussi di materia

Rilancio del centro educativo per la creazione di prassi di comunità pratiche

Sviluppo digitale del territorio

Valorizzazione del sistema culturale e storico-identitario

Aumento della regolarità delle operazioni di arrivo e partenza di auto e bus turistici

Riduzione del trasporto privato

Incremento dell'edilizia residenziale sociale

Potenziamento della mobilità sostenibile

Turismo sostenibile

La dashboard consultabile al link riportato sopra, permette un'analisi interattiva e più approfondita dei risultati qualitativi emersi dall'applicazione del framework di valutazione sulle progettualità selezionate.

In tale dashboard gli elementi sono visualizzabili per variabili. C'è una parte di variabili legate ad un logical framework, compilato in incontri laboratoriali e incontri ad hoc in gruppi di lavoro ristretti. Tali variabili sono: **fase del progetto**, cioè se è in partenza, in corso, o finito; l'altra variabile sono gli **obiettivi generali e specifici** indicati per i vari progetti.

Troviamo poi la divisione per **driver tematico e territoriale**, e quindi se il progetto si svolge in:

- aree interne
- ex aree industriali
- centri storici

e se riguarda:

- viabilità
- infrastrutture (tangibili e intangibili)
- promozione del turismo sostenibile
- progetti di recupero edilizio (per attività sociali e culturali)

Dopodiché viene presentata la divisione in macro aree di outcome, aree di outcome, indicatori e proxy, anche questa in maniera del tutto interattiva. Vi è in più un ulteriore filtro per gli *SDGs* collegati ai progetti.

Ora viene riportato, nella tabella 4 sotto, un esempio per ciascuna delle 8 macro aree di outcome di collegamento fra outcome, indicatore e approssimazione finanziaria necessaria per il calcolo del ritorno sociale e/o ambientale. Questi esempi sono tratti dalla ricostruzione completa dell'impact framework dei progetti selezionati. Tale ricostruzione è stata fatta per ciascuno dei 21 outcome individuati per i progetti selezionati, ed è riportata nella dashboard di Power BI riportata in precedenza. Questo ragionamento è applicabile a qualsiasi ulteriore area di outcome, delle 61 identificate nel settore Rigenerazione del database di *Open Impact*, che si ritenesse poi di dover aggiungere a quelle già selezionate per i progetti oggetto di analisi.

IMPACT FRAMEWORK PER LA RIGENERAZIONE TERRITORIALE

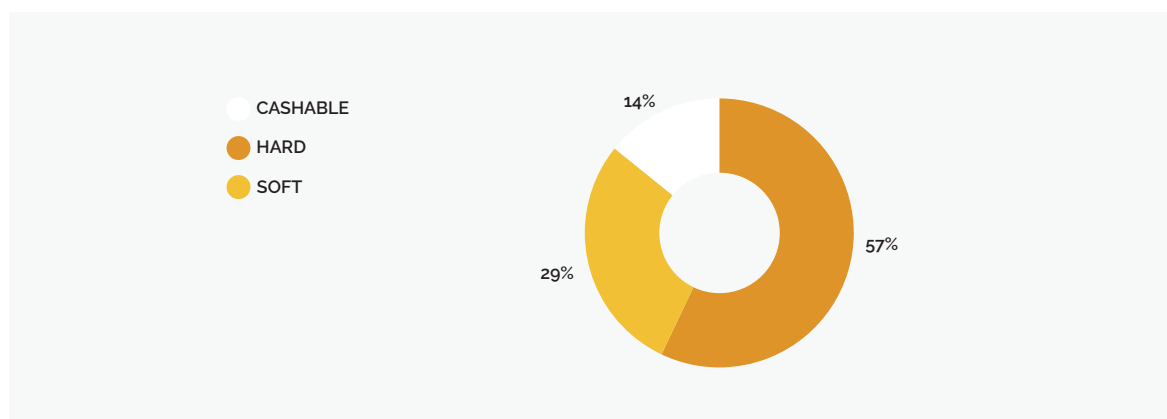
■ tab. 5 ESEMPI DI RICOSTRUZIONE DI OUTCOME - INDICATORE - PROXY PER MACRO AREA DI OUTCOME

MACRO AREA	OUTCOME	TIPOLOGIA	SDG	INDICATORE	PROXY	FONTE PROXY	VALORE PROXY
Ambiente	Riduzione della produzione di CO2	Hard	Goal 13	Produzione di CO2 evitata per tonnellata	Costo sociale della CO ₂	EIEE	€70,00
Comunità sostenibile	Incremento del n. di persone che praticano sport	Soft	Goal 3	N. di persone che esprimono il desiderio di praticare attività fisiche all'aperto	Costo dell'iscrizione alla palestra (annuale)	Open Impact	€350,00
Crescita economica	Promozione dell'imprenditorialità	Hard	Goal 9	N. di start-up create e supportate durante le attività del progetto	Costo medio per attività di supporto, gestione e definizione di un modello dibusiness	Smart & Start	€25,000,00
Infrastrutture	Riduzione del tempo speso nel traffico per i transiti cittadini	Hard	Goal 9	Previsione di tempo risparmiato annuo	Costo industriale del lavoro/ora	HEATCO, 2006	€18,66
Occupazione	Nuovi inserimenti lavorativi	Cashable	Goal 8	Numero di giovani lavoratori che entrano nel mercato del lavoro	Gettito fiscale annuale generato per giovani lavoratori	VALORIS	€3,538,32
Viabilità	Migliore accesso a servizi di trasporto alternativo	Hard	Goal 10	Numero di residenti che dichiarano di utilizzare sistemi di trasporto alternativi come mezzo principale di spostamento in città	Costo medio di un abbonamento annuale ai trasporti pubblici	Comune di Perugia	€398,00
			Goal 13	Numero di stazioni di ricarica elettrica inserite dal progetto	Costo sociale della CO ₂	EIEE	€70,00
Salute e Benessere	Gestione dei rifiuti e dei materiali inerti	Soft	Goal 3	Stima dei residenti coinvolti negli interventi	Costo unitario collegato al trattamento di problemi polmonari / bronchiali / asmatici	OneValue.gov	€703,00
Sicurezza pubblica	Maggiori standard di sicurezza stradale	Cashable	Goal 9	Stima % degli incidenti annuali ridotti grazie agli standard stradali	Costo medio sanitario per vittime di collisioni non fatali in macchina	ISTAT	€2,256,00

Come detto sopra, in tabella sono riportati 8 esempi di outcome, uno per ogni macro area, ma per il framework valutativo per la rigenerazione territoriale della *Regione Umbria*, **gli outcome selezionati sono 21**.

Di queste 21, 12 sono hard, 6 soft, 3 cashable (vedi fig. 7).

■ fig. 7 TIPOLOGIA OUTCOME REGIONE UMBRIA



Ad ogni outcome è stato abbinato un **indicatore**, che ci dice il grado di raggiungimento di quello specifico cambiamento. Poi sono state abbinare le **proxy finanziarie**, le approssimazioni che permettono di tradurre l'outcome in termini monetari: infatti, la somma del valore delle proxy finanziarie, individuato già nel nostro framework in quanto le proxy sono state prese dal database di *Open Impact*, moltiplicato per il numero di beneficiari che sperimentano l'outcome, indica il **valore sociale** lordo prodotto dal progetto. Il nostro framework valutativo non ha ancora il dato sui beneficiari, ci si riserva un eventuale approfondimento in merito nel proseguo dei lavori. Una volta ottenuto il valore sociale lordo, si opererà una **mitigazione del valore delle aree di outcome**: attraverso l'utilizzo di variabili tecniche⁸ viene scorporata la parte di impatto non direttamente legata alle attività dei progetti selezionati. Infine, ogni area di outcome è stata collegata ad un *SDG* – Obiettivo di Sviluppo Sostenibile. Gli *SDGs* più ricorrenti sono:



Gli altri *SDGs* su cui intervengono i progetti selezionati sono:



8. I mitigatori dell'impatto sono:

- Deadweight: valore percentuale di un aggiustamento dell'outcome che rileva l'insieme dei cambiamenti che si sarebbero verificati comunque, indipendentemente dalle attività poste in essere dal progetto;
- Attribution: valore percentuale che indica la quota di cambiamento direttamente attribuibile al progetto;
- Displacement: "spiazzamento" derivante dal verificarsi di un outcome che genera una conseguenza negativa su un altro outcome.
- Drop-off: quota parte di deterioramento dell'effetto dell'outcome che si verifica dopo il primo anno di chiusura del progetto

Il ruolo della VIS nella costruzione di politiche e programmi di rigenerazione

Il principale obiettivo di questo documento è la costruzione di un impact framework per futuri programmi e progetti di rigenerazione che possa guidare le politiche della Regione verso una logica ad impatto. Quanto emerge è sicuramente l'importanza di riuscire a far sì che l'attività di **valutazione di impatto sociale diventi un'attività continuativa e costante nel tempo**.

Il percorso laboratoriale mira a inserire progressivamente la valutazione di impatto sociale all'interno delle politiche pubbliche della Regione come elemento strategico di programmazione ex ante e di misurazione in itinere ed ex post. Strumenti fondamentali per attuare questo scopo possono essere quelli delineati all'interno del ex articolo 55 del Codice del Terzo Settore, ossia la **co-programmazione** e la **co-progettazione**. In particolare, all'interno di una *co-programmazione* dovrebbe essere inserita la definizione dei cambiamenti attesi e il relativo impact *framework* inteso come un documento strategico che guida le linee programmatiche.

Il lavoro presentato in questo documento è assimilabile ad un possibile output di un processo di co-programmazione sulla rigenerazione senza avere i connotati di perimetro del programma.

A valle di una co-programmazione eventuali co-progettazioni dovrebbero partire dall'impact *framework* stabilito in fase di co-programmazione per andare a definire aspetti puntali come la contestualizzazione delle aree di cambiamento (outcome), i relativi indicatori, proxy finanziarie e valori di baseline (valori di partenza e dati di contesto relativi al progetto in oggetto).

La valutazione di impatto sociale, o meglio l'incorporazione delle logiche ad impatto, può diventare l'elemento attorno al quale costruire una logica collaborativa tra i vari attori pubblico-privati. Definire il perimetro degli impatti attesi di un programma, e in maniera subordinata di un progetto, può avere un ruolo di perno nella gestione, esplicitazione e risoluzione di conflitti rispetto alla definizione dell'interesse comune generale da perseguire. La creazione di un impact *framework* in modo partecipato svolge anche la funzione di mediazione rispetto a complesse prospettive multi-stakeholders che vengono canalizzate nella definizione degli impatti attesi, della loro qualificazione e quantificazione.

Se la creazione di un quadro di impatti attesi e relativi stakeholders coinvolti è il focus di un percorso di co-programmazione, l'attenzione di un percorso di co-progettazione dovrebbe essere quello di arrivare a delineare una valutazione d'impatto predittiva (con differenti scenari) che il progetto si aspetta di generare. Se si effettua una valutazione di impatto di tipo predittivo su un progetto è possibile tracciare il valore sociale che si intende generare. Ciò significa fare una valutazione ex ante, prima delle attività di progetto, che faccia emergere gli obiettivi di impac-

IL RUOLO DELLA VIS NELLA COSTRUZIONE DI POLITICHE E PROGRAMMI DI RIGENERAZIONE

33

to sociali che si intendono generare con le varie azioni di rigenerazione messe in campo: le conoscenze, i saperi locali, le esperienze, le competenze, le attitudini, diventano un valore e una risorsa per aumentare la capacità di risposta alle problematiche e alle necessità socio-territoriali. La configurazione di *relazioni sociali intese come interazione*, attivano "l'effetto emergente", cioè condizioni e possibilità per prefigurare nuovi orizzonti di sviluppo.

Il raggiungimento degli obiettivi individuati nella valutazione ex-ante va poi verificato attraverso una misurazione, che permetta in itinere di verificare la generazione di valore sociale delle azioni valutate, ed ex post di trarre insegnamenti ed indicazioni per prossime progettualità, azioni, o politiche pubbliche. Per fare ciò diventa necessario riconoscere la **VIS come elemento strategico**, al quale tutte gli attori del territorio contribuiscano in modo attivo. Un elemento fondamentale è la promozione di una comunità di riferimento inclusiva, partecipata e trasparente, di natura pubblico-privata. Una infrastruttura sociale collettiva che sia in grado di creare ambienti abilitanti per la valorizzazione di processi partecipati e collaborativi. Lo strumento giuridico della co-programmazione - e a discendere eventuali co-progettazioni collegate - diventa centrale nella creazione di una **rete territoriale** che, attraverso una valutazione di impatto sociale continuativa nel tempo, condivida valori e obiettivi di medio lungo periodo, e poi sia in grado di perseguirli in maniera efficace. In questo senso, **il legame tra co-programmazione e impatto sociale diventa strutturale**: la massimizzazione dell'impatto sociale e dell'effettività di una VIS si ottengono in presenza di un **processo co-disegnato**; viceversa, una VIS favorisce la convergenza sul raggiungimento di obiettivi prefissati, in modo che il processo di co-programmazione non sia solo un modo per gestire dei servizi, ma un effettivo strumento per portare **cambiamenti sistemici**. In questo modo si favorisce la creazione di una rete territoriale che sia in grado di sviluppare una **visione in comune**, con valori condivisi e obiettivi di medio-lungo periodo riconosciuti e misurabili.

Una **condizione abilitante** è la capacità di intercettare un numero sempre più alto di organizzazioni e possibili attori, condividendo sempre di più il **linguaggio della valutazione di impatto sociale**. Un altro elemento è il coinvolgimento degli attori della finanza, filantropica e non, per sviluppare ed utilizzare **strumenti di finanza ad impatto sociale**, che permettano di remunerare il valore sociale generato utilizzando i dati di impatti misurati in un **territorio impact-driven**.

ALLEANZE TERRITORIALI

- Visione sistemica ad impatto
- Infrastruttura sociale pubblico privata

CO-PROGRAMMAZIONE

- Obiettivi di cambiamento attesi nel programma
- Definizione dell'impact framework del programma

CO-PROGETTAZIONE

- Impatto atteso del progetto (VIS ex ante con scenari)
- Definizione di valori di baseline, indicatori e proxy di contesto

Bibliografia

Barca F., McCann P., Rodriguez-Pose A. (2012), The case for regional development intervention: place-based versus place-neutral approaches. *Journal of Regional Science*

Bernardoni A., Cossignani M., Papi D., Picciotti A. (2021), Il ruolo delle imprese sociali e delle organizzazioni del terzo settore nei processi di rigenerazione urbana, *Impresa Sociale* 3/2021

Blessi G., Tremblay D.G., Sandri M., Pilati T., (2012). New trajectories in urban regeneration processes: Cultural capital as source of human and social capital accumulation – Evidence from the case of Tohu in Montreal, *Cities*.

Calderini M., (2020), Cos'è l'impact imperative? Le tre caratteristiche che permettono alle imprese di avere un impatto sociale, *Semplice Come*

Clark C., Rosenweig W., Long D., Olsen S. (2004) Double Bottom Line Project Report: Assessing Social Impact In Double Bottom Line Ventures, *Methods Catalog*

Corvo L., Pastore L., (2020) Raccogliere e valorizzare i dati sull'impatto. Quale contributo alla conoscenza? *Impresa Sociale* 4/2020

Corvo, L.; Pastore, L.; Manti, A.; Iannaci, D. (2021) "Mapping Social Impact Assessment Models: A Literature Overview for a Future Research Agenda. *Sustainability* 13/2021

Evans G., Shaw P. (2004), The contribution of culture to regeneration in the uk: a review of evidence , Department for Culture Media and Sport

Hudec O, Džupka P., (2016), Culture-led regeneration through the young generation: Košice as the European Capital of Culture, *European Urban and Regional Studies*

Moulaert F, Nussbaumer J., (2005), Defining the Social Economy and its Governance at the Neighbourhood Level: A Methodological Reflection. *Urban Studies*

Pendlebury J., (2002), Conservation and Regeneration: Complementary or Conflicting Processes? The Case of Grainger Town, Newcastle upon Tyne, *Planning Practice and Research*.

BIBLIOGRAFIA

35

Roberts P., Sykes H., (1999) The evolution, definition and purpose of urban generation, SAGE Books London

Zamagni S., Venturi P., Rago S., (2015), Valutare l'impatto sociale. La questione della misurazione nelle imprese sociali, *Impresa Sociale* 6/2015

Glossario

Impact framework	Modello strategico di riferimento dove vengono esplicitate le componenti della catena dell'impatto.
Input	Insieme delle risorse materiali ed immateriali necessarie ad avviare le attività di progetto.
Attività	Insieme delle azioni previste da progetto ed implementate dal partenariato.
Output	Cambiamento di lungo periodo (positivo o negativo, atteso o inatteso) generato da una serie di attività.
Output intermedio	Outcome rilevato durante il progetto.
Output intermedio	Definiamo la categoria come l'insieme nel quale un determinato outcome si colloca. Le categorie di outcome individuate sono 3:
Categoria di Outcome	<ul style="list-style-type: none">• Persona (l'outcome è strettamente correlato all'individuo);• Comunità (l'outcome è correlato ad un contesto sociale limitato);• Collettività (l'outcome interessa il contesto sociale complessivo, come le politiche pubbliche).
Tipologia Outcome	Ogni outcome ha delle caratteristiche specifiche a seconda della misurabilità o meno e della possibilità di essere convertito in un valore monetario, la divisione tra le tipologie di outcome è la seguente: <ul style="list-style-type: none">• Hard (misurabile in modo univoco);• Soft (non misurabile in modo univoco);• Cashable (traducibile in valore economico);• Non cashable (non traducibile in valore economico).
Indicatore	Unità tramite cui sarà possibile quantificare il numero di beneficiari che dichiarano di sperimentare un dato cambiamento.

GLOSSARIO

37

Proxy finanziaria	Valore monetario riconducibile alla tipologia di outcome sperimentato, è un valore calcolato sull'unità.
Deadweight	Valore percentuale di aggiustamento dell'outcome, l'insieme dei cambiamenti che si sarebbero verificati comunque, indipendentemente dalle attività poste in essere dal progetto.
Drop-out(*)	Valore percentuale che indica la parte di destinatari che non ha concluso il percorso progettuale.
Attribution(*)	Valore percentuale che indica la quota direttamente attribuibile al progetto.
Displacement(*)	"Spiazzamento" derivante dal verificarsi di un outcome che genera una conseguenza negativa su un altro outcome.
Duration	Durata temporale dell'intervento, strettamente collegata alle percentuali di attribution e drop-out.
Impatto	Outcome, al netto di tutti i fattori di sconto. E' il cambiamento stabile e duraturo direttamente apportato dal progetto nel sistema socio-economico nel quale è intervenuto.



Open Impact

Referente: Lavinia Pastore

email: lavinia.pastore@openimpact.it



Università degli studi di Roma Tor Vergata

Dipartimento di Management e Diritto

Referente: Luigi Corvo

email: luigi.corvo@uniroma2.it



Regione Umbria - Sezione Terzo settore e economia sociale

Referente Annalisa Lelli

email: aelli@regione.umbria.it



Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione

Referente Cristina Strappaghetti

email: c.strappaghetti@villaumbra.gov.it

MARIA BALSAMO - *Direttore responsabile*

Registrazione presso il Tribunale di Perugia del 15 novembre 2007, n. 46/2007 - Composizione ed impaginazione S.T.E.S. s.r.l. - 85100 Potenza
